

# تقييم الأداء الحكومي

في تنفيذ الخطة الوطنية الثالثة

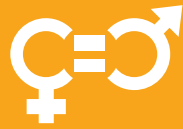
للأردن ضمن مبادرة الشراكة

الحكومية الشفافة OGP

2018 - 2016

مركز الحياة - راصد

شباط/فبراير 2018





# تقييم الأداء الحكومي في تنفيذ الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة الشراكة الحكومية الشفافة OGP 2016 - 2018

يصدر عن

مركز الحياة - راصد

شباط/فبراير 2018

فريق إعداد التقرير

الدكتور عامر بني عامر

مدير عام مركز الحياة - راصد

المحامي راغب شريم

المدير التنفيذي لمركز الحياة - راصد

حمزة ياسين

أمل المهيرة

سامي غنه جق

كمال قاسم - تصميم وإخراج فني

تم تنفيذ هذا التقرير بدعم سخي من الشعب الأمريكي ومن خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية مركز الحياة - راصد، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، أو آراء الحكومة الأمريكية.

© جميع الحقوق محفوظة لمركز الحياة - راصد 2018

تنويه: جميع الرسومات التوضيحية الواردة في هذا التقرير خاصة بمركز الحياة - راصد







## مقدمة

يعمل مركز الحياة - راصد من خلال برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي على مراقبة وتقييم الأداء الحكومي في تنفيذ العديد من الخطط الإصلاحية بما فيها خطط الحكومة ضمن مبادرة الشراكات الحكومية الشفافة OGP حيث أصدر راصد تقاريره حول أداء الحكومة في تنفيذ خططها الأولى والثانية ضمن المبادرة، ويأتي هذا التقرير بجهد من مركز الحياة - راصد لتقييم الخطة الوطنية الثالثة للأردن 2016 - 2018، حيث يغطي هذا التقرير إنجازات الحكومة لتنفيذ الخطة ما بين كانون الثاني/يناير وحتى تشرين الأول/أكتوبر من العام 2017، وسيستمر راصد بمتابعة الخطة حتى انتهاء الإطار الزمني المحدد لها.

ويهدف التقرير لإطلاع المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية على خطة الأردن الثالثة 2016 - 2018 ضمن مبادرة الشراكات الحكومية المفتوحة OGP من حيث محتواها والجهات المسؤولة عن تنفيذها ومدى التزام الجهات المسؤولة عن التنفيذ بالإطار الزمني المحدد لها، إضافة لسير العمل بها ومستوى الإنجاز لكل التزام على حدى.

واستمراراً لنهج راصد في تعزيز التشاركية والاشتباك الإيجابي بين مؤسسات المجتمع المدني والجهات الحكومية، فقد عمل راصد على التواصل مع كافة الجهات الحكومية المسؤولة عن تنفيذ الخطة للاستعلام منهم عن إنجازاتهم في الالتزامات المسؤولين عن تنفيذها ضمن الخطة، وقد لاحظ فريق راصد استجابة سريعة تنم عن المزيد من الانفتاح الحكومي في العمل والتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني، وللمزيد من الشفافية والمهنية يورد راصد تالياً أسماء الجهات الحكومية التي استجابت وتعاونت مع فريق البحث والتي نتقدم لها بخالص الشكر والتقدير متمنين مزيداً من التشاركية بين الجهات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني:

1. وزارة العدل
2. مكتب وزير الدولة لشؤون الإعلام
3. المنسق الحكومي لحقوق الإنسان
4. وزارة تطوير القطاع العام
5. وزارة الصحة
6. وزارة المالية
7. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
8. هيئة الإعلام
9. وزارة البيئة

## مركز الحياة - راصد

مركز الحياة - راصد هو مؤسسة مجتمع مدني أردنية غير حكومية نشأت في العام 2006 بهدف تعزيز المسائلة والحاكمية والمشاركة وتقبل الآخر، ضمن إطار مبادئ الديمقراطية وحقوق الإنسان وسيادة القانون مع الأخذ بعين الاعتبار ادماج مفهوم النوع الاجتماعي في السياسات والخطط العامة، ويعمل مركز الحياة من خلال برنامجين رئيسيين هما: المسائلة والمشاركة والحكم المحلي، وبرنامج راصد ومكافحة التطرف.

وللمركز ما يقارب من العشر سنوات من الخبرة في مجال التدريب والأبحاث القانونية والتحليل، بالإضافة إلى وجود قسم خاص يقدم خدمتي البحث والتدريب على المستويين المحلي والدولي هذا ويمتلك المركز شبكة خاصة من المدربين، الخبراء، المستشارين القانونيين والباحثين الأكفاء الذين يعملون على المستويين المحلي والدولي ضمن خبرات مركز الحياة.

يركز برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي على تعزيز مبادئ المساءلة والشفافية والمشاركة الشعبية وذلك من خلال تتبع وتقييم الخطط الحكومية الإصلاحية وتقديم تقارير حول إنجازات الحكومة ومدى تقدم سير العمل في الخطط، بهدف تقديم صورة واضحة للحكومة والمواطنين والمجتمع المدني تبين واقع حال الخطط ومدى التقدم والتحديات التي تواجهها، إضافة لتقديم توصيات مستمدة من المعايير الدولية والممارسات الفضلى التي من شأنها تعزيز عمل الحكومة على تنفيذ خططها الإصلاحية، كما يعمل البرنامج بالتزامن مع المراقبة والتقييم على بناء قدرات الموظفين الحكوميين في مواضيع مختلفة بهدف تمكينهم من مواكبة أفضل الممارسات في العالم ومساعدتهم على تنفيذ الخطط والاستراتيجيات بالشكل الأفضل لخدمة المواطن.

كما يعمل البرنامج على تقييم المواقع الالكترونية الحكومية والرسمية للوقوف على مواضع القوة والضعف فيها بما يسهم بوصول المعلومات للمواطن والمستخدم، ويعزز من حق المواطن في المساءلة والمشاركة الشعبية من خلال المواقع الالكترونية، إضافة لتقديم بطاقات تقييم أداء لكل موقع الكتروني على حدة لمساعدة الجهة المسؤولة عنه لتطويره وتحسينه.

## منهجية التحليل والعمل

تم إعداد هذا التقرير من قبل فريق بحث متخصص من باحثين مركز الحياة - راصد، وقد حرص الباحثون على أن يكون هذا التقرير تقريراً موضوعياً يتصف بالدقة والمهنية والشمولية والحياد وتوثيق كافة المعلومات التي يحتويها.

وبناءً على الخبرة المتراكمة لفريق البحث في تقارير الرقابة والتقييم، فقد تم تطوير منهجية البحث واستخدام عدد من الأساليب البحثية التالية:

1. تحليل وبحث أدبي باستخدام المصادر المطبوعة والإلكترونية المتوفرة على الإنترنت، والتي اشتملت على مواد إخبارية وتصريحات وتقارير حكومية وغير حكومية محلية ودولية ومحتويات من مواقع إلكترونية حكومية ورسمية ومواقع إخبارية.
2. مقابلات واجتماعات مع أصحاب المصلحة من المسؤولين الحكوميين والخبراء ومؤسسات المجتمع المدني.
3. مقابلات واجتماعات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في الالتزامات، للوقوف على مدى أثر الالتزامات عليهم، وتقييمهم للالتزامات.

فقد قام الفريق بتنفيذ الزيارات التالية لكل من الجهات الحكومية والخبراء وأصحاب المصلحة:

الجدول رقم (1): زيارات فريق البحث للجهات الحكومية

| المؤسسة الحكومية                     | تاريخ الزيارة       |
|--------------------------------------|---------------------|
| وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | 10 كانون الأول 2017 |
| وزارة المالية                        | 11 كانون الأول 2017 |
| وزارة الصحة                          | 19 كانون الأول 2017 |
| وزارة البيئة                         | 28 كانون الأول 2018 |

الجدول رقم (2): زيارات فريق البحث للخبراء وأصحاب المصلحة

| صاحب المصلحة/ الخبير                    | تاريخ الزيارة       |
|-----------------------------------------|---------------------|
| خبيرة البيئة م. ربي الزعبي              | 13 كانون الأول 2017 |
| الخبير باتر وردم                        | 13 كانون الأول 2017 |
| جمعية انا انسان لحقوق الأشخاص ذوي اعاقة | 19 كانون الأول 2017 |

واستمراراً للمنهجية التشاركية في العمل على تعزيز تنفيذ الالتزامات مع الجهات الحكومية المسؤولة عنها، يعمل فريق راصد وبعد عرض النتائج الأولية للتقرير، على إرسال نسخة منه للجهات المعنية لإضافة تعليقاتهم وملاحظاتهم عليه بشرط تزويد فريق البحث بأدلة واضحة تدعم تعليقاتهم وتعديلاتهم ليتم بعدها إطلاق التقرير بصورته النهائية.

## نظرة عامة حول تصميم وتطوير الخطة

### حول الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة شراكة الحكومات الشفافة 2016 - 2018:

تعتبر هذه الخطة هي الخطة الثالثة للأردن في إطار مبادرة شراكة الحكومات الشفافة OGP التي انضم لها الأردن في العام 2011، حيث كان الأردن أول دولة عربية ومن أوائل دول العالم المنضمة لهذه المبادرة، وقد أطلق الأردن خطته الأولى ضمن المبادرة للعامين 2012 - 2013 والتي تضمنت 31 التزاماً، كما استمرت الحكومة الأردنية أعمالها ضمن المبادرة بإطلاق الخطة الوطنية الثانية 2014 - 2016 والتي شملت على 14 التزاماً، أما الخطة الثالثة فقد شملت الأعوام 2016 - 2018 وتضمنت عشرة التزامات رئيسية، واحتوى الالتزام الرابع منها على التزامين فرعيين بمضامين وجهات منفذة مختلفة.

وبتتبع فريق البحث لخطط الأردن الثلاث ضمن إطار مبادرة ال OGP، يلاحظ فريق البحث أن هذه الخطة هي الخطة الأكثر نوعية بين جميع الخطط من حيث الالتزامات الواردة فيها، كما أن التزامات هذه الخطة هي الأكثر انسجاماً مع مبادئ ال OGP.

### الاستشارات حول إعداد الخطة:

شهدت هذه الخطة درجة عالية من الاستشارات مع المجتمع المدني وأصحاب المصلحة، حيث قامت الحكومة خلال عملية التحضير للخطة، بتأسيس مجموعة عمل من ممثلين عن الحكومة، وهيئة مكافحة الفساد، ومنظمات شبابية، وجمعيات أعمال أردنية. كما تم ضمان انخراط أصحاب المصلحة عند التحضير للخطة من خلال نشر مسودة الخطة في موقع وزارة التخطيط والإعلانات في الصحف اليومية، وإعداد استبيان إلكتروني حول البيانات المفتوحة وحق الحصول على المعلومة، واجتماعين استشاريين مع منظمات مجتمع مدني في 25 أيلول و 16 تشرين الأول 2016. وعملت الحكومة في الخطة على العمل بشكل مشترك مع منظمات المجتمع المدني في تنفيذ الالتزامات عبر توجه ممنهج مبني على الشفافية والوضوح والحوار المفتوح.<sup>(1)</sup>

### الشكل العام للالتزامات:

تكون كل التزام من الالتزامات الواردة في الخطة من عنوان عام للالتزام والجهة المسؤولة عن تنفيذه والإطار الزمني المحدد له، كما تضمن كل التزام على عدد من مؤشرات الأداء التي بتطبيقها ينفذ الالتزام، وتكونت الخطة من عشرة التزامات رئيسية تكون الالتزام الرابع منها من التزامين فرعيين واحتوت الالتزامات العشرة على مؤشرات أداء مجموعها 47 مؤشر.

(1) منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (2017)، مراجعات الحكم الشعب، نحو شراكة جديدة مع المواطنين. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/PsUtHT>) تاريخ الزيارة (29 كانون الثاني 2018).

**لغة الخطة:**

تتبع فريق البحث لغة الالتزامات من حيث مدى وضوحها وقابليتها للتحقيق وارتباطها بإطار زمني محدد والجهة المسؤولة عن التنفيذ، ولدى مراجعة الالتزامات الواردة في الخطة يجد فريق البحث أن أكثر من نصف التزامات الخطة هي التزامات محددة وواضح الهدف المراد منها، بينما يوجد أربعة التزامات غير محددة وغير واضحة مما يجعلها التزامات غير قابلة للقياس وبالتالي تكون فرصة مساءلة الجهة المسؤولة عن تنفيذها أقل وذلك لعدم الوضوح الكامل لحيثيات الالتزام والمرحلة التي سيصل لها الالتزام. وهذه الالتزامات هي: الإلتزام الأول المتعلق بتعزيز الإطار التشريعي الناظم للوصول الى المعلومات، والإلتزام الثاني المتعلق بتعزيز التسهيلات المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة لاستخدام معلومات نظام العدالة، والالتزام الرابع (أ) والذي ينص على تفعيل الية استقبال الشكاوى والمظالم المتعلقة بالانتهاكات الواقعة على المواطنين، والالتزام التاسع المتعلق بتطوير سياسة فيما يخص التغير المناخي.

وبالنظر للأطر الزمنية المحددة للالتزامات نجد أن جميع الالتزامات محددة بإطار زمني امتد من شهر 1 / 2017 ولغاية 30 / 12 / 2018 وقد اختلفت بعض الأطر الزمنية المحددة لمؤشرات الأداء الخاصة بكل التزام عن الإطار الزمني للالتزام نفسه، فعلى سبيل المثال تم تحديد الإطار الزمني للالتزام الثالث في الخطة على أنه يبدأ بتاريخ 1/1/2017 - 30/6/2018 لكن بالنظر للإطار الزمني المخصص للمؤشر الثالث من مؤشرات ذات الالتزام نجد أنه ينتهي بتاريخ 30/12/2018 وهذا يدل على عدم انسجام الأطر الزمنية بين الإلتزام ومؤشرات الأداء الخاصة به.

**دمج النوع الاجتماعي عند تقييم خطة الأردن الثالثة في إطار مبادرة شراكة الحكومات الشفافة:**

أدخل مركز الحياة - راصد مفهوم النوع الاجتماعي في تقييمه لخطة الأردن الثالثة في إطار مبادرة شراكة الحكومات الشفافة، بهدف تعزيز عملية إشراك النوع الاجتماعي بشكل أكبر في اعداد الخطط الوطنية.

ويشير النوع الاجتماعي الى «الصفات الاجتماعية والفرص المترافقة مع كون الشخص ذكر أم أنثى والعلاقات ما بين الرجال والنساء»، وبالتالي ما هو عادة للرجال أو للنساء وما هو التصرف المقبول للرجال أو للنساء<sup>(2)</sup>. كما أن نظرية النوع الاجتماعي ترى هذه السمات والفرص والعلاقات ما بين الرجال والنساء على أنها «تبنى اجتماعيا وتدرس عبر عمليات التنشئة الاجتماعية»<sup>(3)</sup>

وبسبب الاختلاف في الادوار والمنافع (المتوقعة) في المجتمع، فلا يمكن للسياسات أن تؤثر بنفس الطريقة على الرجال والنساء، حيث تهدف عملية دمج النوع الاجتماعي الى إظهار هذه الاختلافات وأخذها بعين الاعتبار خلال عملية تقييم السياسات وتخطيطها، بحيث تتعامل السياسات الموضوعية مع احتياجات النوع الاجتماعي، وتركز الامم المتحدة على أهمية اعتبار «المصالح والاحتياجات والاولويات لكلا النساء والرجال» والحاجة «للاعتراف بتنوع مجموعات النساء والرجال». وحتى يتحقق ذلك بنجاح، يجب إشراك هذه المجموعات المستهدفة أو اصحاب

(2) الامم المتحدة للنساء، المصطلحات والتعاريف، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/fu3JSt>) تاريخ الزيارة (29 كانون الثاني 2018)

(3) المرجع السابق

المصلحة في عملية تخطيط السياسات واتخاذ القرارات، حيث أن المجموعات المتأثرة بالسياسات تكون قادرة على أن تحكم بشكل أفضل على ما يجب إضافته أو تغييره أو إلغاؤه لتحقيق أفضل المخرجات الممكنة.<sup>(4)</sup> ولا يستخدم ذلك فقط للترويج لحقوق الرجال والنساء على حد سواء، ولكن يعزز أيضا تنفيذ السياسات الجندرية بنجاح. وعليه، فإن استشارة الرجال والنساء بشأن عملية اتخاذ القرارات تعتبر خطوة أساسية للتأكد من أن السياسات ستكون تمثيلية وقابلة للنجاح في العالم الحقيقي.

### التزام الاردن بالمساواة بين الجنسين:

وقع الاردن على اتفاقيات دولية متعددة تتعامل مع مسائل النوع الاجتماعي، مثل اتفاقية القضاء على كافة اشكال التمييز ضد المرأة، والتي وقعها في الثالث من كانون أول 1980 وصادق عليها لاحقا في الاول من تموز 1992.<sup>(5)</sup> كما تم في نفس العام، انشاء اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة كهيئة وطنية لتأمين دمج وتمكين المرأة.<sup>(6)</sup>

وعند تحليل خطة الأردن الثالثة في إطار مبادرة شراكة الحكومات الشفافة، يجد فريق البحث أن لغة الخطاب في الخطة كانت لغة عامة وغير جندرية، ومن ناحية الالتزامات ومضامينها فإن معظم الالتزامات الخطة موجهة للنساء والرجال على حد سواء، لكن لم يكن هنالك أية اعتبارات جندرية في الخطة.

ويرى فريق البحث أن الخطة قد أغفلت التعامل مع قضايا الجندر بالالتزامين رئيسين: حيث لم تركز الخطة في التزامها الخامس المتعلق باللامركزية، على مشاركة المرأة بشكل خاص، بالترشح والانتخاب على حد سواء، باستثناء توجيهها لتنفيذ عدد من الدورات التدريبية لفئات المرأة.

أما الإلتزام الثاني فهو الإلتزام التاسع من الخطة والمتعلق بإتاحة المعلومات المتعلقة بالتغير المناخي، حيث لم تشمل الخطة على إتاحة المعلومات المتعلقة بتأثير التغير المناخي على المرأة بشكل خاص، وعلى علاقة التغير المناخي بالعدالة الجندرية، بالرغم من ارتباط التغير المناخي بالعدالة الجندرية على نحو واسع، نظرا لأن المرأة تلعب دوراً رئيساً في المساهمة بمكافحة ظاهرة التغير المناخي، حيث تقوم بمهام رئيسة في إدارة الموارد وحماية البيئة ضمن المنزل والحي والمجتمع، ما يؤهلها للعب دور قيادي ومؤثر في الحد من تلك الظاهرة ووضع وتنفيذ استراتيجيات الاستدامة والتكيف، كما أن المرأة الأكثر عرضة للتأثر السلبي بالتغير المناخي العالمي، نظرا لعدم العدالة الجندرية في استخدام الموارد وممارسة الحقوق، إضافة الى ضعف الحوكمة في إيصال صوتها بعملية صنع القرارات التنموية والبيئية.<sup>(7)</sup>

(4) المرجع السابق

(5) معاهدات الامم المتحدة: الاعلانات والتحفظات، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/d1mwg6>)، تاريخ الزيارة (29 كانون الثاني 2018).

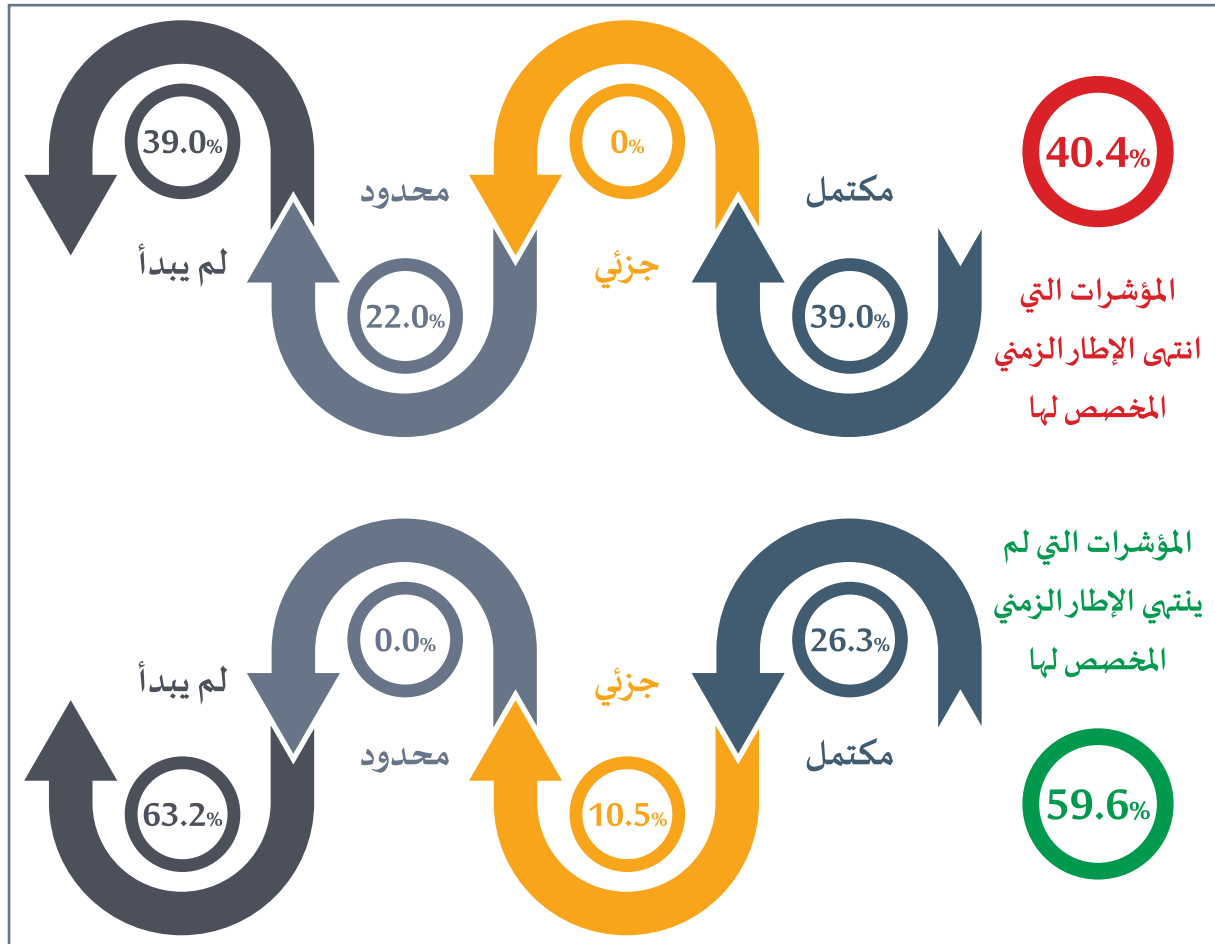
(6) اللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة، عن اللجنة، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/couwd2>)، تاريخ الزيارة (29 كانون الثاني 2018)

(7) المركز الوطني للبحث والإرشاد الزراعي (2011)، أثر التغير المناخي على النوح الاجتماعي، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2BAsg37>) تاريخ زيارة الرابط 4 شباط 2015

## نتائج التقرير كما وردت في الملخص التنفيذي

| الرقم | النص                                                                                              | الإطار الزمني         | التقييم         |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| 1     | تعزيز الإطار التشريعي الناظم للوصول الى المعلومات                                                 | 2018/11/30 - 2017/1/1 | لم يبدأ التنفيذ |
| 2     | تعزيز التسهيلات البيئية المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة لاستخدام معلومات نظام العدالة                 | 2017/12/30 - 2017/1/1 | تحقق بشكل محدود |
| 3     | تعزيز الإطار الناظم لحرية الإعلام                                                                 | 2018/6/30 - 2017/1/1  | لم يبدأ التنفيذ |
| 4     | تفعيل وتعزيز آليات استقبال الشكاوى والتعامل بها بجدية بما في ذلك إحالتها إلى القضاء               |                       |                 |
| 4 أ   | الشكاوى والمظالم المتعلقة بالانتهاكات الواقعة على المواطنين                                       | 2018/11/30 - 2017/1/1 | لم يبدأ التنفيذ |
| 4 ب   | الشكاوى المتعلقة بالخدمات الحكومية والبيئة المتعلقة بتقديمها                                      | 2017/1/1 - مستمر      | تحقق بالكامل    |
| 5     | إصدار الأنظمة والتعليمات اللازمة لتنفيذ قانون اللامركزية واجراء انتخابات مجالس المحافظات في العام | 2017/3/30 - 2017/1/1  | تحقق بالكامل    |
| 6     | تطوير مستوى الرعاية الصحية وحوسبة القطاع وربطه إلكترونياً                                         | 2018/8/30 - 2017/2/1  | تحقق بشكل محدود |
| 7     | تطوير مرصد تفاعلي لرصد تنفيذ الخطط الحكومية والتقدم المحرز في إنجازها من قبل المواطن              | 2017/8/20 - 2017/1/1  | لم يبدأ التنفيذ |
| 8     | تبني مبدأ الإفصاح عن الموازنات وفق المعايير الدولية وتعزيز الشفافية والإفصاح المالي               | 2017/1/30 - 2017/1/1  | تحقق بالكامل    |
| 9     | تطوير سياسات شفافة وتشاركية فيما يخص تحديات التغيرات المناخية                                     | 2018/6/30 - 2017/9/30 | تحقق بشكل جزئي  |
| 10    | تنفيذ سياسة لتوفير البيانات المفتوحة                                                              | 2018/12/30 - 2017/1/5 | تحقق بشكل جزئي  |

درجة تحقق مؤشرات الأداء خلال السنة الأولى من عمر الخطة



الجدول رقم (3): المؤشرات التي لم ينتهي إطارها الزمني

| رقم الإلتزام | رقم المؤشر | المؤشر                                                                                                            | التحقق  |
|--------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1            | المؤشر 2   | وضع مصفوفة تبين العوائق والعقبات ومواضع الإشكال في القوانين والتشريعات                                            | لم يبدأ |
|              | المؤشر 3   | تطوير ورقة سياسات تتضمن توصيات للتعديلات والممارسات الفضلى الممكنة                                                | لم يبدأ |
|              | المؤشر 4   | طرح حزمة المراجعة أمام البرلمان الأردني لإجراء التعديلات المناسبة                                                 | لم يبدأ |
| 2            | المؤشر 5   | زيادة عدد الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في المحاكم الأردنية بنسبة لا تقل عن 1% من مجموع هذه الوثائق | لم يبدأ |

تقييم الأداء الحكومي في تنفيذ الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة الشراكة الحكومية الشفافة OGP  
2016 - 2018

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |     |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----|
| لم يبدأ | إنشاء آلية لإشراك الجمهور في نقاش وإثراء المواضيع المتعلقة بحرية الإعلام (منصة الكترونية تفاعلية).                                                                                                                                                                                                                                                             | المؤشر 3 | 3   |
| لم يبدأ | أجراء عينات تجريبية لعمل نظام قاعدة البيانات بمشاركة مؤسسات المجتمع المدني والنقابات وبعض الجامعات، على أن يُتيح نظام قاعدة البيانات<br>1. توفير آلية لوصول المواطنين الى قاعدة البيانات الخاصة بالشكاوى؛<br>2. تمكين المواطنين من متابعة الإجراءات الخاصة بالشكاوى في كافة مراحلها إلكترونياً<br>3. تمكين المواطنين من تسجيل ملاحظات على مجرى متابعة الشكاوى؛ | المؤشر 3 | 4.أ |
| لم يبدأ | إلزام أجهزة الحكومة بنشر رابط الموقع الخاص بقاعدة البيانات في أماكن بارزة للعيان في مكاتبها وعلى صفحاتها الالكترونية، من خلال قرار لمجلس الوزراء                                                                                                                                                                                                               | المؤشر 4 |     |
| مكتمل   | إتاحة النظام لاستقبال الشكاوى وتوفير النظام كتطبيق على الهواتف النقالة/موقع وزارة تطوير لقطاع العام/مركز الاتصال الوطني/بوابة الحكومة الالكترونية.                                                                                                                                                                                                             | المؤشر 3 |     |
| مكتمل   | إطلاق حملة ترويج النظام الإلكتروني لمختلف قنوات استقبال الشكاوى                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المؤشر 5 | 4.ب |
| مكتمل   | إصدار ونشر تقارير ربعية بالشكاوى التي يستقبلها النظام ومتابعة معالجتها مع الدوائر المعنية بالإضافة الى تقرير الشكاوى العالقة                                                                                                                                                                                                                                   | المؤشر 6 |     |
| لم يبدأ | تدريب للكادر الطبي يشمل تدريب الاطباء على كيفية تعبئة وإدخال النماذج الالكترونية مثل التبليغ عن الوفيات، التصنيف والترميز الدولي لأسباب الوفيات،<br>والتصنيف والترميز الدولي لأسباب الامراض؛ في مستشفيات وزارة الصحة، بالإضافة الى تدريب الكادر الطبي للإبلاغ عن حالات العنف ضد المرأة (بحسب مقترح من مؤسسة ميزان لحقوق الانسان)                               | المؤشر 4 | 6   |
| لم يبدأ | البدء في توفير احتياجات البنية التحتية للربط الالكتروني مثل المعدات والشبكة في مستشفيات وزارة الصحة                                                                                                                                                                                                                                                            | المؤشر 5 |     |

|         |                                                                                                                                                                                                         |          |    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----|
| مكتمل   | نشر الحسابات الحكومية المجمعة لعام 2015، بهدف زيادة الشفافية والافصاح المالي بحسب قرارات مجلس الوزراء المنشورة في الجريدة الرسمية عدد رقم 5411                                                          | المؤشر 1 | 8  |
| مكتمل   | صدور تعليمات حكومية لكافة دوائر الحكومة بتقديم جدول زمني ومنتظم للافصاح عن بياناتها المالية                                                                                                             | المؤشر 2 |    |
| لم يبدأ | تطوير سياسات تستند الى المعايير الدولية الفضلى من خلال العمل مع المراكز العلمية والبحثية في الأردن، بالاستناد الى سياسة التغيير المناخي المُعدة في 2013                                                 | المؤشر 1 | 9  |
| جزئي    | وضع المعرفة المتوفرة بين يدي الجمهور من خلال نشرها على نحو يسهل فهمه واستيعابه، من خلال العمل على مع الصحف ووسائل الإعلام، ومن خلال تعزيز إطار نشر البلاغات الوطنية لانبعاثات الغازات الدفينة في الأردن | المؤشر 2 |    |
| جزئي    | العمل مع البرلمان للنظر فيما يلزم من إجراءات تشريعية في الجانب المتعلق بالعمل الوقائي.                                                                                                                  | المؤشر 3 |    |
| لم يبدأ | تطوير وإصدار أدوات لقياس جودة البيانات المفتوحة المتوفرة ونشر تقارير ربعية                                                                                                                              | المؤشر 5 | 10 |
| لم يبدأ | تصميم برنامج لقياس قدرات الدوائر الحكومية فيما يختص بنشر البيانات الحكومية المفتوحة، وعلى اثره تنفيذ برنامج لرفع الكفاءة وبناء القدرات                                                                  | المؤشر 6 |    |

تقييم الأداء الحكومي في تنفيذ الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة الشراكة الحكومية الشفافة OGP  
2016 - 2018

الجدول رقم (4): المؤشرات التي انتهى إطارها الزمني

| رقم الإلتزام | رقم المؤشر | المؤشر                                                                                                                                                                                                                                                         | التحقق  |
|--------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1            | المؤشر 1   | مراجعة متخصصة لمنظومة التشريعات الأردنية: تشكيل فريق وطني للمراجعة يضم مؤسسات المجتمع المدني.                                                                                                                                                                  | لم يبدأ |
| 2            | المؤشر 1   | انشاء فريق عمل يضم الجهات ذات العلاقة ومن ضمنها منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة غير الحكومية وتصميم إطار عمله                                                                                                                                                       | محدود   |
|              | المؤشر 2   | حصر إطار المعلومات والبيانات التي لا غنى عنها للتعرف على إجراءات المحاكم والأدلة الإرشادية والتي يجب توفيرها للأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة بريل أو بطرق مبسطة أخرى.                                                                                               | لم يبدأ |
|              | المؤشر 3   | إجراء تصاميم لعينات اختبارية من الوثائق لاستخدامها في عدد محدود من المحاكم المركزية                                                                                                                                                                            | محدود   |
|              | المؤشر 4   | قياس فاعلية الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مجموعات استخدام تضم أشخاص من ذوي الإعاقة من مختلف أنواع الإعاقات                                                                                                                               | محدود   |
| 3            | المؤشر 1   | انشاء إطار وطني ذي دور استشاري للأطراف ذات المصلحة في مجال حرية الإعلام (الحكومة، وسائل الإعلام، المجتمع المدني، النقابات، الخبراء)                                                                                                                            | لم يبدأ |
|              | المؤشر 2   | جمع كافة التوصيات والاقتراحات المتعلقة بتحسين الحريات الإعلامية من كافة المصادر                                                                                                                                                                                | لم يبدأ |
| 4.أ          | المؤشر 1   | صدور تعليمات من الحكومة لأجهزتها ودوائرها المختصة بالعمل والتعاون لإنشاء قاعدة بيانات الشكاوى، وتسمية دائرة حكومية بعينها، لتقوم بإدارة عملية جمع البيانات، وتحديد مواصفات نظام قاعدة البيانات وطرق الربط بين الدوائر والأجهزة المعنية في إطار قاعدة البيانات. | لم يبدأ |
|              | المؤشر 2   | العمل على تصميم نظام عمل قاعدة البيانات، واعداده فنياً                                                                                                                                                                                                         | لم يبدأ |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| المؤشر 1 | إصدار نظام تشريعي (نظام/تعليمات) يُؤسس وجود نظام مركزي لاستقبال الشكاوى على الخدمات الحكومية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | مكتمل |
| المؤشر 2 | إطلاق النظام الإلكتروني الخاص باستقبال الشكاوى المتعلقة بالخدمات والبيئة المحيطة بتقديمها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | مكتمل |
| المؤشر 4 | عقد ورشة عمل بمشاركة مؤسسات المجتمع المدني والجهات المعنية لشرح النظام وآلية عمله.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | مكتمل |
| المؤشر 1 | إقرار مشروع نظام تقسيم الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات من قبل مجلس الوزراء                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | مكتمل |
| المؤشر 2 | إقرار النظام الداخلي لمجالس المحافظات من قبل الحكومة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | مكتمل |
| المؤشر 3 | حملة لشرح قانون اللامركزية وطريقة عمل انتخابات مجالس المحافظات<br>1. تنفيذ عدد من الدورات التدريبية وورش العمل التثقيفية حول قانون اللامركزية في مختلف أنحاء المملكة حيث ستكون الفئات المستهدفة حسب خطة التوعية والتثقيف على سبيل المثال ولا الحصر: فئات الشباب، فئات المرأة، الجمعيات، ومنظمات المجتمع المدني وطلاب الجامعات الحكومية والخاصة والأحزاب والمجتمع المحلي والأشخاص ذوي الإعاقة. (سيتم تنفيذ الأنشطة من قبل وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية). | مكتمل |
| المؤشر 4 | اجراء الانتخابات لمجالس المحافظات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | مكتمل |
| المؤشر 1 | قيام وزارة الصحة والأجهزة التابعة لها بإجراء مسح ميداني للمعلومات المتعلقة بخصائص المناطق التي توجد بها المستشفيات العامة التابعة لها، بحيث يتم تحديد طبيعة احتياجات الرعاية الصحية المطلوبة في المناطق.                                                                                                                                                                                                                                                     | محدود |
| المؤشر 2 | اجراء فحص لمتطلبات ادخال البيانات والمعلومات في المراكز الصحية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | محدود |
| المؤشر 3 | اجراء تقييم لإمكانيات المستشفيات التقنية من زاوية المعدات والتجهيزات والخبرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | محدود |

تقييم الأداء الحكومي في تنفيذ الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة الشراكة الحكومية الشفافة OGP  
2016 - 2018

|          |                                                                                                                                                                                                                                                        |         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| المؤشر 1 | إطلاق البوابة المركزية الالكترونية <a href="http://www.plan.gov.jo">www.plan.gov.jo</a> كجزء من برنامج الأردن 2025                                                                                                                                     | لم يبدأ |
| المؤشر 2 | اعتماد إجراءات لإلزام دوائر الجهاز العام بنقل المعلومات عبر البوابة                                                                                                                                                                                    | لم يبدأ |
| المؤشر 3 | تخصيص ضباط ارتباط بين الدوائر وإدارة البوابة؛                                                                                                                                                                                                          | لم يبدأ |
| المؤشر 4 | وضع جدول منتظم لنقل المعلومات من الدوائر عبر البوابة                                                                                                                                                                                                   | لم يبدأ |
| المؤشر 5 | تصميم نظام للكشف الدوري على كفاءة المعلومات والبيانات التي تقدمها البوابة وسهولة استخدامها من قبل المواطنين من خلال استبيانات دورية على الموقع الإلكتروني ومن خلال وسائل ميدانية لقياس الرأي (عينة عشوائية، مقابلات هاتفية، زيارة دوائر الجهاز العام). | لم يبدأ |
| المؤشر 1 | تشكيل لجنة مشتركة للبيانات الحكومية المفتوحة بعضوية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجمعية الأردنية للمصدر المفتوح وممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني.                                                                                            | مكتمل   |
| المؤشر 2 | طرح مسودة لسياسة اتاحة البيانات المفتوحة للتشاور مع الجهات صاحبة المصلحة ومن ضمنها المجتمع المدني                                                                                                                                                      | مكتمل   |
| المؤشر 3 | إتمام واستكمال الصياغة النهائية لمسودة السياسات ورفعها لإقرارها من قبل مجلس الوزراء                                                                                                                                                                    | مكتمل   |
| المؤشر 4 | نشرُ والاعلان عن المعايير التي يتوجب على الحكومة استخدامها للإفصاح عن البيانات المفتوحة، وبما في ذلك طرائق جمع وتخزين هذه البيانات لضمان إمكانية استخدامها ومعالجتها.                                                                                  | مكتمل   |

## مقارنة بين خطط الأردن الثلاث ضمن مبادرة شراكة الحكومات الشفافة OGP

الجدول رقم (5): مقارنة بين خطط الأردن الثلاث ضمن مبادرة شراكة الحكومات الشفافة OGP

| الخطّة                          | الخطّة الأولى 2012 - 2013                                                 | الخطّة الثانية                                                    | الخطّة الثالثة                                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| الإطار الزمني                   | 2012-2013                                                                 | 2014-2016                                                         | 2016-2018                                                                  |
| عدد الإلتزامات                  | 31                                                                        | 14                                                                | 11                                                                         |
| عدد مؤشرات الأداء               | 9<br>• لم تتضمن كافة الإلتزامات مؤشرات أداء                               | 35                                                                | 47                                                                         |
| بناء الخطّة                     | احتوت الخطّة على التّزامات، بعضها احتوى على مؤشرات أداء لكن دون أطر زمنية | احتوت الخطّة على التّزامات محددة بزمان ومؤشرات أداء دون أطر زمنية | احتوت الخطّة على التّزامات ومؤشرات أداء ضمن أطر زمنية لكن ببعض الاختلافات. |
| إتاحة الخطّة                    | باللغة الانجليزية فقط                                                     | باللغة العربية والانجليزية مع بعض الفروقات                        | باللغة العربية والانجليزية                                                 |
| مستوى الاستشارة لإعداد الخطّة   | محدودة جدا                                                                | لم تحدث إستشارة مخصصة                                             | إستشارة جيدة جدا                                                           |
| دقة لغة الإلتزامات              | لغة التّزامات متوسطة التحديد والوضوح.                                     | لغة التّزامات طموحة لكن غير محددة بشكل كاف                        | لغة التّزامات جيدة وغير محددة في بعض المؤشرات                              |
| إرتباط الإلتزامات في قيم ال OGP | 47% من الإلتزامات مرتبطة بواحد أو أكثر من القيم                           | 21% من الإلتزامات مرتبطة بواحد أو أكثر من القيم                   | 100% من الإلتزامات مرتبطة بواحد أو أكثر من القيم                           |

تقييم الأداء الحكومي في تنفيذ الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة الشراكة الحكومية الشفافة OGP  
2018 - 2016

درجة تحقق الالتزامات خلال السنة الأولى من عمر كل خطة

| الخطة الأولى 2012 - 2013 | الخطة الثانية | الخطة الثالثة |
|--------------------------|---------------|---------------|
| 19.0%                    | 29.0%         | 27.2%         |
| 13.0%                    | 57.0%         | 18.2%         |
| 42.0%                    | 14.0%         | 18.2%         |
| 19.0%                    | 0%            | 36.4%         |
| 7.0%                     | 0%            | 0%            |

مكتمل

جزئي

محدود

لم يبدأ

غير واضح

و عند الحديث عن الخطط الحكومية، أظهر البحث أن بعض التزامات هذه الخطة مكررة في خطط أخرى،  
ويبين الجدول التالي ذلك:

الجدول رقم (6): تكرار الالتزامات في الخطط الحكومية

| رقم<br>الالتزام | الالتزام                                                                                                                                                                   | مكرر في                                                       | الجهة المنفذة في<br>الخطط الأخرى                           | الإطار الزمني في<br>الخطط الأخرى        |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1               | تعزيز الإطار التشريعي الناظم<br>للوصول الى المعلومات                                                                                                                       | الخطة الوطنية<br>الشاملة لحقوق<br>الإنسان                     | جميع مؤسسات<br>المجتمع                                     | 2025 - 2022                             |
| 3               | تعزيز الإطار الناظم لحرية الإعلام                                                                                                                                          | منظومة النزاهة<br>الوطنية                                     | مؤسسات الإعلام،<br>رئاسة الوزراء                           | الربع الأول 2014 -<br>الربع الأخير 2015 |
| 3               | تعزيز الإطار الناظم لحرية الإعلام                                                                                                                                          | الخطة الوطنية<br>الشاملة لحقوق<br>الإنسان                     | الحكومة + مجلس<br>الأمة                                    | 2025 - 2016                             |
| 4               | تفعيل وتعزيز آليات استقبال<br>الشكاوى ومتابعتها والتعامل بها<br>بجدية بما في ذلك إحالتها إلى القضاء:<br>(أ) الشكاوى والمظالم المتعلقة<br>بالانتهاكات الواقعة على المواطنين | الخطة الوطنية<br>الشاملة لحقوق<br>الإنسان                     | المنسق الحكومي<br>لحقوق الانسان                            | 2025 - 2016                             |
| 4               | (ب) الشكاوى المتعلقة بالخدمات<br>الحكومية والبيئة المتعلقة بتقديمها                                                                                                        | منظومة النزاهة<br>الوطنية                                     | وزارة تطوير القطاع<br>العام                                | الربع الأول 2014 -<br>الربع الأخير 2016 |
| 5               | اصدار الأنظمة والتعليمات اللازمة<br>لتنفيذ قانون اللامركزية واجراء<br>انتخابات مجالس المحافظات في<br>العام 2017                                                            | منظومة النزاهة<br>الوطنية                                     | وزارة الداخلية<br>+ وزارة الشؤون<br>السياسية والبرلمانية   | الربع الأول 2014 -<br>الربع الأخير 2016 |
| 8               | تبني مبدأ الإفصاح عن الموازنات وفق<br>المعايير الدولية وتعزيز الشفافية<br>والإفصاح المالي                                                                                  | منظومة النزاهة<br>الوطنية                                     | رئاسة الوزراء +<br>وزارة المالية + دائرة<br>الموازنة العام | الربع الأول 2014 -<br>الربع الأول 2015  |
| 8               | تبني مبدأ الإفصاح عن الموازنات وفق<br>المعايير الدولية وتعزيز الشفافية<br>والإفصاح المالي                                                                                  | خطة الأردن الأولى في<br>إطار مبادرة شراكة<br>الحكومات الشفافة | وزارة المالية + دائرة<br>الموازنة العامة                   | لا يوجد                                 |

## الالتزام رقم 1: تعزيز الإطار التشريعي الناظم للوصول إلى المعلومات

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                     | إتاحة الوصول إلى المعلومات                         | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2018/11/30 - 2017/1/1 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                        | الحكومة الأردنية (وزارة الثقافة)                   | درجة تحقق الالتزام                            | لم يبدأ               |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                  | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ   |
| 1. مراجعة متخصصة لمنظومة التشريعات الأردنية: تشكيل فريق وطني للمراجعة يضم مؤسسات المجتمع المدني |                                                    | 2017/4/1                                      | 2017/12/25            |
| 2. وضع مصفوفة تُبين العوائق والعقبات ومواضع الإشكال في القوانين والتشريعات                      |                                                    | 2018/1/2                                      | 2018/2/2              |
| 3. تطوير ورقة سياسات تتضمن توصيات للتعديلات والممارسات الفضلى الممكنة                           |                                                    | 2018/3/2                                      | 2018/4/2              |
| 4. طرح حزمة المراجعة أمام البرلمان الأردني لإجراء التعديلات المناسبة                            |                                                    | 2018/4/28                                     | 2018/6/28             |

## الخلفية:

كفل الدستور الأردني<sup>(8)</sup> في مواده تَمَتُّع المواطن الأردني بالحقوق والحريات الأساسية، والتي منها حرية الرأي والتعبير والمرتبطة ضمناً بحق المعرفة والحصول على المعلومة، حيث نصت المادة (1/15) من الدستور الاردني على أن «تكفل الدولة حرية الرأي، ولكل أردني أن يعرب بحرية عن رأيه بالقول والكتابة والتصوير وسائر وسائل التعبير بشرط أن لا يتجاوز حدود القانون». كما نص الدستور على حرية الصحافة والإعلام المنصوص عليها في المادة (15\3) منه حيث «تكفل الدولة حرية الصحافة والطباعة والنشر ووسائل الإعلام ضمن حدود القانون». ولغايات ضمان حق الحصول على المعلومة، صدر في الأردن قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007<sup>(9)</sup>. وقد احتوى القانون على عشرين مادة تنظم آلية حصول الأفراد على المعلومات. كما يُرتَّب هذا القانون تصنيف المعلومات وأرشفتها بطريقة يسهل استعادتها عند الحاجة، وتدريب الموظفين على إنفاذ هذا الحق، وتوفير مُفَوِّض معلومات قادر على التحرك السريع من أجل الإجابة على طلبات الأشخاص بفعالية<sup>(10)</sup>.

(8) مجلس الأمة، الدستور الاردني، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2eg2Tgk>)، تاريخ الزيارة (5 كانون الاول، 2017).

(9) الجريدة الرسمية (2007)، قانون حق الحصول على المعلومات، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2BmFods>)، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017).

(10) جريدة الغد، (17 كانون الثاني، 2016) تعديل قانون حق الحصول على المعلومات، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2idnGRb>)، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017).

وتعتبر الأردن الدولة العربية الأولى التي أقرت قانوناً خاصاً بحق الحصول على المعلومات وتلتها بعد ذلك تونس. كما احتل الأردن المرتبة 86 من أصل 89 دولة من حيث تعزيز حق الحصول على المعلومات في عام 2012<sup>(11)</sup>.

قد شكل قانون حماية أسرار ووثائق الدولة رقم (50) لسنة 1971<sup>(12)</sup> العائق الأكبر لتطبيق قانون ضمان حق الحصول على المعلومات، حيث نص قانون ضمان حق الحصول على المعلومات على وجوب مراعاة أحكام التشريعات النافذة ومن هذه التشريعات قانون حماية أسرار ووثائق الدولة<sup>(13)</sup>، إلا أن قانون حماية أسرار ووثائق الدولة لم يصنف المعلومات السرية من غيرها وبذلك أصبح عدم تصنيف المعلومات هي الذريعة الأقوى لمنع الحصول على المعلومة بحجة السرية.

وفي عام 2008، تم إقرار تعليمات استقبال الشكاوى المتعلقة بحق الحصول على المعلومات وتسويتها لسنة 2008<sup>(14)</sup>، والتي صدرت بموجب المادتين (4 و6) من قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة 2007، والتي تنظم آلية التعامل مع الشكاوى، وقد علق الخبراء أن هذه التعليمات لا ترقى للطموح ومستوى المعايير الدولية<sup>(15)</sup>.

وفي عام 2012 قدّم مجلس الوزراء مشروع قانون معدل لقانون ضمان حق الحصول على المعلومات وذلك لأسباب موجبة: منها تسهيل حق الحصول على المعلومات والسماح لغير الأردني المعني بالحصول على المعلومات، وتعزيز تمثيل منظمات المجتمع المدني في مجلس المعلومات، وزيادة الشفافية من خلال رفع تقرير عن أعمال حق الحصول على المعلومات إلى كل من رئيس الوزراء ومجلسي الأعيان والنواب<sup>(16)</sup>. وأدرجت هذه التعديلات على برنامج أعمال مجلس النواب الأردني، حيث عقدت لجنة التوجيه الوطني واللجنة القانونية في مجلس النواب اجتماعاً مشتركاً في آب 2015 لبحث التعديلات المقترحة على القانون منذ 2012<sup>(17)</sup>. لكن لم يتم إقرار القانون المعدل حتى تاريخ هذا التقرير.

- (11) إعلاميون من أجل صحافة استقصائية عربية (9 أيلول، 2012) خبراء: التعديلات على قانون ضمان حق الحصول على المعلومات طفيفة ولا تترقي للمعايير الدولية، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2j9cRAm>)، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017)
- (12) قانون حماية أسرار ووثائق الدولة لسنة 1971 (17 تموز 1971)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/yPKzme>) تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017)
- (13) جراسا، قراءة في قانون حق الحصول على المعلومات والمعايير الدولية، متاح عبر الرابط (<http://www.gerasanews.com/>) print/97490)، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني 2017).
- (14) الجريدة الرسمية، تعليمات تعليمات استقبال الشكاوى المتعلقة بحق الحصول على المعلومات، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2B4m0C2>) تاريخ الزيارة (15 كانون الاول، 2017).
- (15) مرصد الإعلام الأردني (9 أيلول، 2012) خبراء: التعديلات على قانون ضمان حق الحصول على المعلومات طفيفة ولا ترقى للمعايير الدولية، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/xSsa19>)، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017).
- (16) مجلس النواب، (3 أيلول، 2012) الأسباب الموجبة لمشروع القانون المعدل لقانون حق الحصول على المعلومات، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2orHZjj>) تاريخ الزيارة (17 كانون الاول، 2017).
- (17) جريدة الغد، (17 كانون الثاني، 2016) تعديل قانون حق الحصول على المعلومات، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2idnGRb>)، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017).

كما حصل الأردن في العام 2016 على المرتبة 76 من أصل 102 دولة حول العالم والمرتبة 4 من بين 6 دول عربية بحسب مؤشر الحكومات الشفافة بناءً على تصنيف مشروع العدالة العالم (World Justice Project) <sup>(18)</sup>.

وفي مؤشر آخر، حصل الأردن على المرتبة 106 عالمياً من أصل 111 دولة لديها قانون خاص لحق الحصول على المعلومات، حيث حصّد الأردن على 55 نقطة من أصل 150 نقطة على مقياس حق الحصول على المعلومات، واعتمد مقياس النقاط بناءً على تقييم القانون والنطاق العملي لطلب الحصول على المعلومات، وكيفية الطعن والاستئناف لغايات الحصول على هذا الحق بالإضافة للعقوبات المعمول بها لهذه الغاية <sup>(19)</sup>.

### التنفيذ:

لم يتوصل فريق البحث لأي معلومة تفيد البدء بتنفيذ هذا الالتزام، وعليه يرى فريق البحث أن هذا الالتزام لم يبدأ العمل به.

### الممارسات الفضلى والتوصيات:

تصنف دولة المكسيك الأولى عالمياً في حق الحصول على المعلومات لسنة 2016، <sup>(20)</sup> من حيث نص القانون، حيث تنص المادة (6) من الدستور المكسيكي على أن «لا يخضع التعبير عن الأفكار لأي تحقيق قضائي أو إداري ما لم ينتهك ذلك التعبير الأخلاق الحميدة أو يتعدى على حقوق الآخرين أو يحرّض على الجريمة، أو يُحدث اضطراباً في النظام العام». ويختلف القانون المكسيكي عن القانون الأردني من حيث اشتراط القانون الأردني في المادة السابعة منه على ضرورة وجود مصلحة مشروعة لطالب المعلومة، بينما لم يذكر القانون المكسيكي أي شرط يتعلق بوجود بمصلحة مشروعة حيث نص في المادة الثالثة منه على أن «يكون لكل شخص الحق في الوصول إلى المعلومات العامة دون أن يكون عليه تقديم أي سبب أو مبرر لاستعمالها» <sup>(21)</sup>.

وتمتاز تجربة المكسيك في استقلالية دور مفوضية المعلومات، في الميزانية وفي اتخاذ القرار وتنفيذه فيما يختص في حل النزاعات المتعلقة برفض السلطات الاستجابة لطلبات الحصول على المعلومات، والفصل في الاستئنافات

(18) وزارة تطوير القطاع العام، (شباط 2016) أبرز المؤشرات الدولية وواقع حال الاردن فيها، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/ujEiCp>، تاريخ الزيارة (28 تشرين الثاني، 2017)

(19) مركز القانون والديمقراطية والوصول إلى المعلومات الاوربي، تصنيف «RTI» يحلل نوعية حق الحصول على المعلومات عالمياً، متاح عبر الرابط <http://www.rti-rating.org/country-data/>، تاريخ الزيارة (29 تشرين الثاني، 2017).

(20) مركز القانون والديمقراطية والوصول إلى المعلومات الأوروبي، تصنيف «RTI» يحلل نوعية حق الحصول على المعلومات عالمياً، متاح عبر الرابط <http://www.rti-rating.org/country-data/>، تاريخ الزيارة (29 تشرين الثاني، 2017).

(21) مشروع الدساتير المقارنة، (2017/11/23) الدستور المكسيكي، متاح عبر الرابط <http://bit.ly/2jifoRA>، تاريخ الزيارة (29 تشرين الثاني، 2017).

المقدمة في حالات رفض طلب المعلومات بموجب القانون. كما وتقوم المفوضية بتدريب موظفي القطاع العام على توفير المعلومات وتوعية المواطنين بحقوقهم في الحصول على المعلومات، وتقوم أيضاً بمراقبة الامتثال للقانون ونشر معلومات حول كيفية عمل قانون الشفافية<sup>(22)</sup>.

وبناء على ما تقدم، توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: إلغاء اشتراط وجود مصلحة مشروعة لطالب المعلومة في قانون ضمان حق الحصول على المعلومات وجعل حق الحصول على المعلومات متاحاً للجميع دون اشتراط مصلحة معينة أو طلب إبداء الغرض من المعلومة.

ثانياً: ضرورة العمل على تصنيف المعلومات في كافة مؤسسات الدولة الأردنية لتفادي الحكم الشخصي من قبل الموظفين على مدى سرية المعلومات، ولتفادي التضارب بين القوانين التي تقيد الحصول على بعض المعلومات.

ثالثاً: العمل على تعديل قانون حماية أسرار ووثائق الدولة ليكون أكثر وضوحاً بماهية المعلومات السرية التي يحميها.

(22) مركز دعم لتقنية المعلومات، (2013) آليات إتاحة وتداول المعلومات، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2jatNq0>)، تاريخ الزيارة (29 تشرين الثاني، 2017).

## الالتزام رقم 2: تعزيز التسهيلات المتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة لاستخدام معلومات نظام العدالة

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                         | إتاحة الوصول للمعلومات                             | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2017/1/1 - 2017/12/30 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                            | الحكومة الأردنية (وزارة العدل)                     | درجة تحقق الالتزام                            | محدود                 |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                                      | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ   |
| 1. إنشاء فريق عمل يضم الجهات ذات العلاقة ومن ضمنها منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة غير الحكومية وتصميم إطار عمله                                                         | 2017/1/1                                           | 2017/1/15                                     |                       |
| 2. حصر إطار المعلومات والبيانات التي لا غنى عنها للتعرف على إجراءات المحاكم والأدلة الإرشادية والتي يجب توفيرها للأشخاص ذوي الإعاقة بطريقة بريل أو بطرق مبسطة أخرى. | 2017/1/30                                          | 2017/4/15                                     |                       |
| 3. إجراء تصاميم لعينات إختبارية من الوثائق لاستخدامها في عدد محدود من المحاكم المركزية                                                                              | 2017/8/5                                           | 2017/9/15                                     |                       |
| 4. قياس فاعلية الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مجموعات استخدام تضم أشخاص من ذوي الإعاقة من مختلف أنواع الإعاقات                                 | 2017/9/30                                          | 2017/10/30                                    |                       |
| 5. زيادة عدد الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في المحاكم الأردنية بنسبة لا تقل عن 1% من مجموع هذه الوثائق                                                | 2017/11/15                                         | 2017/12/30                                    |                       |

### خلفية:

اعتمدت الأمم المتحدة اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وبروتوكولها الاختياري في 13 كانون الأول 2006 في مقرها في نيويورك<sup>(23)</sup>. وفتحت باب التوقيع عليها في 30 آذار 2007<sup>(24)</sup>. وقّع الأردن على هذه الاتفاقية في 30 آذار 2007، وصادق عليها بتاريخ 31 آذار 2008، وأصبحت نافذة المفعول في الأردن ابتداءً من 3 أيار 2008<sup>(25)</sup>.

(23) الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2B8vi1K>)، تاريخ الزيارة (17 كانون الأول، 2017).  
(24) الأمم المتحدة، (2006) اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2B8vi1K>) تاريخ الزيارة (12 كانون الأول، 2017).  
(25) وكالة الأنباء بتر، الاتفاقية الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة والتزامات الأردن، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2AwTz2l>)، تاريخ الزيارة (12 كانون الأول، 2017).

وبموجب أحكام المادة (35) من اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة فإن الأردن ملزم أن يقدم تقريراً شاملاً حول التزاماته وتعهداته فيما يختص بتنفيذ بنود الاتفاقية، وبناءً على ذلك تم رفع التقرير الحكومي الأول عن «حالة حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المملكة للفترة من 2007 - 2011 إلى لجنة الرصد الدولية المعنية بمتابعة تنفيذ بنود الاتفاقية»<sup>(26)</sup>.

وتجدر الإشارة إلى أن اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة توجب بموادها عمل تسهيلات للأشخاص ذوي الإعاقة لاستخدام معلومات نظام العدالة، والتي نص عليها في كل من المادة (9) والتي تتعلق في إمكانية الوصول على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال<sup>(27)</sup>، والمادة (13) التي تتعلق بإمكانية اللجوء للقضاء والتي تنص الفقرة الأولى منها: «تكفل الدول الأطراف سبلاً فعالة للأشخاص ذوي الإعاقة اللجوء إلى القضاء على قدم المساواة مع الآخرين، من خلال توفير التيسيرات الإجرائية التي تتناسب مع أعمارهم، بغرض تيسير دورهم الفعال في المشاركة المباشرة وغير المباشرة، بما في ذلك بصفتهم شهوداً، في جميع الإجراءات القانونية، بما فيها مراحل التحقيق والمراحل التمهيدية الأخرى»<sup>(28)</sup>.

وفي العام 2007 صدر قانون حقوق الأشخاص المعوقين رقم (31) لسنة 2007، والذي تم تعديله في العام 2008، حيث شمل التعديل مادةً واحدةً فقط.

وقد نصت المادة 5/ ط من القانون على حق الأشخاص ذوي الإعاقة بالتقاضي، حيث جاء نصها:

1. تراعى الظروف الصحية للشخص المعوق من حيث الأماكن الخاصة بالتوقيف إذا اقتضت طبيعة القضية وظروفها توقيفه.

2. توفير التقنيات المساعدة للأشخاص المعوقين، بما في ذلك ترجمة لغة الإشارة.

ولم ينص القانون على أي بنود أخرى تتعلق بحق الأشخاص ذوي الإعاقة بالتقاضي العادل والوصول للمعلومات المتعلقة به.

(26) وكالة الأنباء بتر، الاتفاقية الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة والتزامات الأردن، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2AwTz2l>)، تاريخ الزيارة (12 كانون الأول، 2017).

(27) الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2C5eDu4>) تاريخ الزيارة (12 كانون الأول، 2017).

(28) الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2C5eDu4>) تاريخ الزيارة (12 كانون الأول، 2017).

**التنفيذ:**

بتاريخ 9 أيار من العام 2017، نشر في الجريدة الرسمية قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لعام 2017<sup>(29)</sup>. الذي ألغى القانون السابق (قانون حقوق الأشخاص المعوقين لسنة 2007 وتعديلاته) وأصبح هو القانون المعمول به لحماية وتنظيم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة).

وقد نصت المادة (31) من القانون الجديد أن على وزارة العدل ووزارة الداخلية تضمين السياسات والاستراتيجيات والخطط والبرامج تدابير تكفل ممارسة الأشخاص ذوي الإعاقة لحقهم في التقاضي، وعلى وجوب تأهيل خبراء معتمدين في تيسير التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة في مراحل التحقيق والتقاضي، من بينهم مترجمو لغة إشارة وخبراء تربويون في التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية وخبراء لتيسير التواصل مع الأشخاص الصم المكفوفين، كما نصت ذات المادة على تدريب الكوادر العاملة، بمن فيهم القضاة وموظفو الضابطة العدلية على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وطرق التواصل الفعال معهم، وتوفير المعلومات والمحاضر بالأشكال الميسرة لذوي الإعاقة كلما كان ذلك ضرورياً.

ومن جهة أخرى، يرى أصحاب المصلحة من هذا الإلتزام أن القانون جاء بنصوص في غاية الأهمية، وأكدوا أن الجهات ذات العلاقة فتحت أبوابها لهم للمشاركة في صياغة هذا القانون.<sup>(30)</sup>

**مؤشر الأداء رقم 1:** انشاء فريق عمل يضم الجهات ذات العلاقة ومن ضمنها منظمات الأشخاص ذوي الإعاقة غير الحكومية وتصميم إطار عمله.

تم تشكيل فريق عمل بقيادة وزارة العدل لغايات تنفيذ هذا المؤشر، حيث ضم الفريق كلاً من:<sup>(31)</sup>

1. ممثل عن وزارة العدل.
2. ممثل عن مشروع سيادة القانون - USAID.
3. ممثل عن المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص المعوقين.
4. ممثل عن جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين<sup>(32)</sup>.

(29) المجلس الأعلى لشؤون الأشخاص ذوي الإعاقة، قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لسنة 2017، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2B2FPN3>) تاريخ الزيارة (6 كانون الأول، 2017).

(30) مقابلة شخصية مع الخبيرة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اسيا ياغي بتاريخ (19 كانون ثاني 2017)  
(31) كتاب تشكيل فريق عمل لمتابعة الإلتزام الثاني في خطة الأردن الثالثة ضمن إطار مبادرة شراكة الحكومات الشفافة (15 كانون الثاني 2017)، سلم إلى فريق البحث من قبل وزارة العدل عبر البريد الإلكتروني بتاريخ (24 كانون الثاني 2017). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/7pSrpv>)  
(32) كتاب دعوة جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين (17 كانون الثاني 2017)، سلم إلى فريق البحث من قبل وزارة العدل عبر البريد الإلكتروني بتاريخ (24 كانون الأول 2017). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/kaSW9B>) وكتاب تسمية مندوب عن جمعية أهالي وأصدقاء الأشخاص المعوقين (5 شباط 2017)، سلم إلى فريق البحث من قبل وزارة العدل عبر البريد الإلكتروني بتاريخ (24 كانون الأول 2017). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Wn7pMN>).

وبناءً على المعلومات الواردة بشأن الفريق المشكل، يرى فريق البحث أن الفريق غير واف، حيث لم تتم دعوة عدد من مؤسسات المجتمع المدني المعنية بالأشخاص ذوي الإعاقة لأي اجتماع بهذا الخصوص، واكتفوا بدعوة مؤسسة واحدة بالإضافة إلى مشروع الـ USAID، وبالتالي لا يلبي الفريق الطموح المراد منه ضمن هذا الإلتزام.<sup>(33)</sup>

مؤشر الأداء رقم 3: إجراء تصاميم لعينات اختبارية من الوثائق لاستخدامها في عدد محدود من المحاكم المركزية.

زار فريق البحث مجموعة من المحاكم، ووجد أن هذا المؤشر تم تنفيذه فقط في محكمة عمان (قصر العدل) من خلال وضع لوحات إرشادية مترجمة إلى لغة بريل في دائرة تنفيذ عمان ودائرة الادعاء العام عمان، ولكن لم تتوفر المنشورات الموضحة لإجراءات المحاكم أو حتى نماذج الطلبات بلغة بريل للأشخاص من ذوي الإعاقة.

وعليه يرى أصحاب المصلحة من هذا الإلتزام أن هذه الإجراءات محدودة، فبالإضافة إلى ما سبق من عدم توفر المنشورات ونماذج الطلبات بلغة خاصة لذوي الإعاقة، أكد أصحاب المصلحة أن المحكمة توفر لهم مترجمي لغة الإشارة ولكن دون أن تراعي أن بعض الصم والبكم لا يستطيع فهم لغة الإشارة الرسمية، وإنما يتواصلون مع المحيط بلغة الإشارة البيتية، وهي تختلف نوعاً ما عن ما تعارف عليه باللغة الرسمية، وهذا يؤثر على سير القضايا، وقد يضيع بعض الحقوق عليهم<sup>(34)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 4: قياس فاعلية الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال مجموعات استخدام تضم أشخاص من ذوي الإعاقة من مختلف أنواع الإعاقات.

عملت وزارة العدل على اختبار اللوحات الإرشادية المترجمة الى لغة بريل من قبل أشخاص ذوي إعاقة بصرية.<sup>(35)</sup>

ولكن يتوصل فريق البحث إلى أي معلومات متعلقة بتنفيذ مؤشر الأداء الثاني والمختص بحصر إطار المعلومات والبيانات التي لا غنى عنها للتعرف على إجراءات المحاكم والأدلة الإرشادية، والتي يجب توفيرها للأشخاص ذوي الإعاقة. ولم يظهر البحث أي معلومة متعلقة بمؤشر الأداء الخامس المختص بزيادة عدد الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة في المحاكم الأردنية بنسبة لا تقل عن 1% من مجموع هذه الوثائق.

كما يرى أصحاب المصلحة أن نسبة 1% في زيادة عدد الوثائق المعدة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة تعد قليلة جداً، وتدل على تطور بطيء في تعزيز المساواة في نظام العدالة.<sup>(36)</sup>

(33) مقابلة شخصية مع الخبيرة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اسيا ياغي بتاريخ (19 كانون ثاني 2017)

(34) مقابلة شخصية مع الخبيرة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اسيا ياغي بتاريخ (19 كانون ثاني 2017)

(35) تواصل عبر البريد الإلكتروني مع م. سامية جابر، رئيس قسم التخطيط والتطوير في وزارة العدل في تاريخ (24 كانون الأول 2017)

(36) مقابلة شخصية مع الخبيرة في مجال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، اسيا ياغي بتاريخ (19 كانون ثاني 2017)

## الممارسات الفضلى والتوصيات:

تنص اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة التاسعة منها على ضرورة أن تتخذ الدول الأعضاء التدابير اللازمة لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات والخدمات الأخرى، بما فيها الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ<sup>(37)</sup>. كما نصت المادة (13) من ذات الاتفاقية على أن تكفل الدول الأعضاء حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى القضاء بالمساواة مع غيرهم، من خلال توفير التيسيرات الإجرائية التي تتناسب مع أعمارهم، وتشجيع الدول الأطراف بتقديم التدريب المناسب للعاملين في مجال إقامة العدل، ومن ضمنهم الشرطة وموظفو السجون<sup>(38)</sup>. وقد أصدرت الأمم المتحدة دليلاً خاصاً بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في موضوع الوصول إلى معلومات عن العدالة، حيث عملت على دراسة المصاعب التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة وأهاليهم في الوصول إلى القضاء، ووضع حلول لهذه المصاعب، والتي كان منها أولاً: التدريب المنتظم للشرطة والمدعين العامين وموظفي السجون وذوي الإعاقة لتمكين الاستجابة بفعالية، على أن تكون التدريبات بالتعاون مع الأشخاص ذوي الإعاقة والمؤسسات المعنية. كما ركز الدليل على أن يقوم القضاء بالتركيز على التواصل وتقديم المعلومات الميسرة؛ والتعاون مع الأشخاص ذوي الإعاقة، كما ينبغي على الحكومات أن تنظر في وضع خطة شاملة للوصول لذوي الإعاقة والتي تشمل الاتصالات والتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بطرق ميسرة لهم، مثل توفير مترجمين بلغة الإشارة، وطريقة برايل، وغيرها<sup>(39)</sup>.

أما بالنسبة لوكالة الاتحاد الأوروبي لحقوق الأساسية، فإن أهم خدمات الدعم التي تقوم بتوفيرها والتي تخص تسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للعدالة هي: توفير خدمات ترجمة لغة الإشارة ومكالمات الطوارئ عن طريق الفاكس أو رسالة نصية للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع أو ضعف في النطق، وإتاحة معلومات بشكل مبسط وسهلة القراءة، وسهولة وصول الشرطة للمنازل في حالة عدم قدرة الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إلى مراكز الشرطة، وتدريب ضباط الشرطة على المعاملة المناسبة للضحايا ذوي الإعاقة. وتُظهر النتائج أن ما يقرب من ثلث دوائر الشرطة في الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي لديها تدابير خاصة للضحايا من ذوي الإعاقة<sup>(40)</sup>.

(37) الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2fzppMX>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).

(38) الأمم المتحدة، اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2fzppMX>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).

(39) الأمم المتحدة، وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى العدالة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2BW7MTH>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).

(40) الاتحاد الأوروبي لحقوق الإنسان، (أذار 2015) الحماية المتساوية لجميع ضحايا جرائم الكراهية: حالة الأشخاص ذوي الإعاقة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2ASDHX8>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول 2017).

أما الولايات المتحدة الأمريكية فإنها تعمل على توفير خط خاص لذوي الإعاقة السمعية، حيث لا يتوجب عليهم سوى الاتصال في 3 أرقام فقط وهي (711) عوضاً عن 10 أرقام، ومن خلال استخدام جهاز خاص، يقوم الشخص من ذوي الإعاقة السمعية بطباعة المحادثة، ويقوم الجهاز بقراءتها للشخص في الطرف المقابل، ومن ثم يعمل على تحويل الكلام الصوتي للطرف المقابل إلى نص كتابي<sup>(41)</sup>، وهذه الخدمة متوفرة في المحاكم الأمريكية<sup>(42)</sup>. كما توفر المحاكم الأمريكية خدمة الفيديو (VRS) باستخدام لغة الإشارة عوضاً عن الكتابة، والتي تسهل وتسرع عملية التواصل<sup>(43)</sup>.

وبناءً على ما تقدم، توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: إنشاء قاعدة بيانات خاصة بمعلومات القضاء/العدالة المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية (بلغة بريل)، حيث تحتوي هذه القاعدة على معلومات القضايا والتحقيقات المتعلقة فقط بالأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

ثانياً: تدريب القضاة وأفراد الضابطة العدلية على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في التقاضي والوصول للمعلومات على قدم المساواة مع الآخرين، وآليات التواصل الفعال معهم.

ثالثاً: توفير مترجمي إشارة معتمدين بشكل مجاني في المحاكم، على أن يكونوا قادرين على فهم لغة الإشارة العامية وليس فقط اللغة المعتمدة عالمياً.

(41) لجنة المرافق العامة بنسلفانيا، الطلب المختصر 711، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2opo6K5>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول، 2017).

(42) MDPI Journal ام دي بي أي، (27 أيار، 2017) نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى العدالة، استراتيجية مستجدة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/1ke7YvM>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول، 2017).

(43) MDPI Journal ام دي بي أي، (27 أيار، 2017) نفاذ الأشخاص ذوي الإعاقة إلى العدالة، استراتيجية مستجدة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/1ke7YvM>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول، 2017).

### الالتزام رقم 3: تعزيز الإطار الناظم لحرية الإعلام

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                             | المشاركة الشعبية والمساءلة                         | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2018/6/30 - 2017/1/1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                | الحكومة الأردنية (وزير الدولة لشؤون الإعلام)       | درجة تحقق الالتزام                            | لم يبدأ              |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                          | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ  |
| 1. إنشاء إطار وطني ذي دور استشاري للأطراف ذات المصلحة في مجال حرية الإعلام (الحكومة، وسائل الإعلام، المجتمع المدني، النقابات، الخبراء). | 2017/1/1                                           | 2017/5/1                                      |                      |
| 2. جمع كافة التوصيات والاقتراحات المتعلقة بتحسين الحريات الإعلامية من كافة المصادر.                                                     | 2017/5/15                                          | 2017/9/15                                     |                      |
| 3. إنشاء آلية لإشراك الجمهور في نقاش وإثراء المواضيع المتعلقة بحرية الإعلام (منصة إلكترونية تفاعلية).                                   | 2018/4/1                                           | 2018/12/30                                    |                      |

#### الخلفية:

- كفل الدستور الأردني حرية الإعلام والصحافة حيث نصت المادة (15) منه على ما يلي :
- تكفل الدولة حرية الصحافة والطباعة والنشر ووسائل الإعلام ضمن حدود القانون.
  - لا يجوز تعطيل الصحف ووسائل الإعلام ولا إلغاء ترخيصها إلا بأمر قضائي وفق أحكام القانون.

كما نصت الفقرة (5) من ذات المادة على الاستثناء الوحيد الذي يمكن بسببه فرض رقابة على وسائل الإعلام، وهي حالة الطوارئ والأحكام العرفية، فقد جاء نص المادة على أنه «يجوز في حالة إعلان الأحكام العرفية أو الطوارئ أن يفرض القانون على الصحف والنشرات والمؤلفات ووسائل الإعلام والاتصال رقابة محدودة في الأمور التي تتصل بالسلامة العامة وأغراض الدفاع الوطني»<sup>(44)</sup>

وتنص المادة (19) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، والذي انضم إليه الأردن في عام 1975، على الحق في إبداء الآراء والتعبير دون تضيق ضامناً بذلك الحق في الحصول على المعلومات.<sup>(45)</sup>

(44) الجريدة الرسمية الدستور الأردني، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/DNTMCE>) تاريخ الزيارة (26 تشرين الثاني 2017)

(45). مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان. العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية. تم الوصول إليها في 18 أيار 2017: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>

أقر الأردن أول قانون للمطبوعات والنشر في العام 1953 عرف فيه المطبوعات وأطر عمل المطابع، ووضع المشرع دور المتابعة في القانون بيد وزارة الداخلية آن ذاك، جرت عدة تعديلات على هذا القانون الإشكالي في السنوات 1973، 1993، 1998، 2003 و 2007، وتمحورت معظم هذه التعديلات حول الدور في الرقابة على الصحف، والكتب المحلية وعلى دخول المطبوعات من الخارج، لينقل الدور الرقابي خلال هذه التعديلات لدائرة المطبوعات والنشر في رئاسة الوزراء وجاء في تعديلات العام 2007، تعديل يمنح المحاكم صلاحيات أكبر فيما يتعلق بمسائل الصحافة والمنشورات، كمنح المحاكم سلطة إلغاء تراخيص المطبوعات كما نصت المادة (19/ب)<sup>(46)</sup>. وفيما يتعلق بالتراخيص، تنص المادة (15) من قانون المطبوعات والنشر على أنه يلزم الحصول على ترخيص لإنشاء مطبعة أو دار نشر أو دار توزيع أو مركز للدراسات والبحوث أو مركز للرأي العام أو دار للترجمة أو وكالة للدعاية والإعلان. وبموجب المادة (11) من القانون، يمكن لكل مواطن أردني مؤهل التقدم بطلب للحصول على ترخيص بموجب المادة (17) من ذات القانون، يقرر مجلس الوزراء بناءً على توصية وزير الإعلام، إصدار الترخيص أو رفض الطلب. وأي رفض لمنح الترخيص يجب أن يكون له ما يبرره، حيث تكون لقرارات قابلة للطعن أمام محكمة العدل العليا. وإذا لم يتخذ مجلس الوزراء قراراً بشأن الطلب المقدم في غضون 30 يوماً يعتبر أنه قد تمت الموافقة عليه بموجب المادة (17)<sup>(47)</sup>.

وفي العام 2011، بدأت الحكومة الأردنية العمل باستراتيجية (الإعلام الأردني 2011-2015) والتي هدفها الرئيسي «توفير بيئة ملائمة قانونياً وسياسياً وإدارياً لتنمية قطاع الإعلام الأردني، وجعله إعلاماً معاصراً يحقق قيمة مضافة لعناصر قوة الدولة والمجتمع». وركزت هذه الاستراتيجية على تعزيز القدرات المهنية لوسائل الإعلام الأردنية، من خلال إنشاء مركز تدريب إعلامي مستقل، وإطلاق جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز الإعلامي، إلى جانب جائزة الملك الحسين للإبداع الصحفي التي تُمنح لأعضاء نقابة الصحفيين فقط، وتعزيز الصحافة الاستقصائية.<sup>(48)</sup>

جاء بعد ذلك تعديلات على قانون المطبوعات والنشر في أيلول 2012 وجاءت هذه التعديلات لتأطير عمل المواقع الإلكترونية الإخبارية إذ أصبح الموقع الإلكتروني ملزماً في التسجيل وتنطبق عليه جميع التشريعات المتعلقة بالمطبوعات الصحفية.

(46) قانون المطبوعات والنشر، بصيغته المعدلة في عام 2007، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/8ydECX>) تاريخ الزيارة (26 تشرين الثاني 2017).

(47) قانون المطبوعات والنشر رقم 8 (1998)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/nFzyvm>) تاريخ الزيارة (26 تشرين الثاني 2017).  
(48) رئاسة الوزراء، استراتيجية الإعلام الأردني (2011-2015)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/hZsxZf>) تاريخ الزيارة (26 تشرين الثاني 2017).

وفي العام 2012 قامت دائرة المطبوعات والنشر بتطبيق المادة (49) من قانون المطبوعات والنشر المعدل، والذي ينص على أن أية وسيلة إعلام تقليدية أو إلكترونية تنشر مقالات عن «القضايا الداخلية أو الخارجية للمملكة» يجب أن تسجل للحصول على ترخيص من هيئة الإعلام المرئي والمسموع في الأردن، وهي الهيئة المسؤولة عن وسائل الإعلام في المملكة. ويحدد المدير العام للهيئة ما هي المواقع الإلكترونية التي يجب تسجيلها، وبناءً على ذلك يجب على هذه المواقع المبادرة بالتسجيل خلال 90 يوماً، كما وتحاسب المادة الوسيلة الإعلامية على التعليقات التي يضعها القراء على مواقعهم. وفي عام 2013، أغلقت الهيئة المواقع غير الملتزمة بقرار المطبوعات والنشر، حيث وصل عدد المواقع التي تم إغلاقها ما بين 250 - 300 وسيلة إعلام، ورفع العديد من الناشرين والإعلاميين قضايا أمام محكمة العدل العليا عام 2013 لنقض قرار دائرة المطبوعات والنشر.

وفي العام 2015، أقر البرلمان الأردني قانون إعادة هيكلة المؤسسات الحكومية رقم (17)، والذي يراجع هيكلية العديد من الهيئات الحكومية الأساسية بما فيها تلك المسؤولة عن تنظيم الإعلام<sup>(49)</sup>. وقد دمج القانون، ضمن إعادة الهيكلة، هيئة الإعلام المرئي والمسموع ودائرة المطبوعات والنشر تحت مظلة واحدة أطلق عليها «هيئة الإعلام»<sup>(50)</sup>.

ومن وجهة نظر دولية، أظهر تقرير دولي<sup>(51)</sup> تراجع الأردن في سلم ترتيب الحريات الصحفية ثلاث مراكز في العام 2016، ونوه التقرير إلى أن أهم مؤشرات هذا التراجع تعود إلى أن الصحفيين يخضعون لرقابة من جهات مختلفة. وقال التقرير إن التعليمات الصادرة عن هيئة الاعلام تحدّ من وصول الصحفيين إلى المعلومات المتعلقة بالقضايا الحساسة<sup>(52)</sup>.

### تنفيذ:

لم يتوصل فريق البحث لأي معلومة تفيد بالبدء بتنفيذ هذا الالتزام، وعليه يرى فريق البحث أن هذا الالتزام لم يبدأ العمل به.

من ناحية أخرى لاحظ فريق البحث وجود اهتمام من الحكومة تجاه موضوع الالتزام، حيث أوردت الحكومة ذات الالتزام في الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان 2016 - 2025<sup>(53)</sup>

(49) المملكة الأردنية الهاشمية، قانون إعادة هيكلة مؤسسات ودوائر حكومية رقم 17 لعام 2014. الجريدة الرسمية (5283) 30 نيسان 2014.

(50) المرجع السابق، المادة (5).

(51) جو24، مراسلون بلا حدود: تراجع تصنيف الاردن على مؤشرات حرية الاعلام (26 نيسان 2017) متاح عبر الرابط <https://goo.gl/wvBYkh> تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(52) جو24، مراسلون بلا حدود: تراجع تصنيف الاردن على مؤشرات حرية الاعلام (26 نيسان 2017) متاح عبر الرابط <https://goo.gl/wvBYkh> تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(53) الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان 2016-2025، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/u1ehCT> تاريخ الزيارة (5 كانون أول 2017)

## الممارسات الفضلى والتوصيات:

يقيس المؤشر العالمي لحرية الصحافة عدداً من المؤشرات التي تعكس بدورها مستوى الحرية الإعلامية في الدولة، وتركز هذه المؤشرات على: تعددية الإعلام، وتنوعه ومدى تمثيله للمجتمع، واستقلال وسائل الإعلام، وقياس الشفافية في المؤسسات والإجراءات التي تؤثر على إنتاج الأخبار والمعلومات واحترام سلامة الصحفيين وحريتهم.<sup>(54)</sup>

كما جاءت السويد بأول قانون معني بحرية الصحافة في العام 1766، وعمل القانون على إيجاد حماية قانونية قوية لوسائل الإعلام في السويد بموجب قانون خاص، فضلاً عن القانون الأساسي لحرية التعبير لعام 1991. ويوفر قانون حرية الصحافة الحماية لمصادر الصحفيين ويضمن الحصول على المعلومات. وقد أظهرت الهيئات العامة السويدية والحكومة معدلات استجابة عالية وسريعة لطلبات الحصول على المعلومات من جهات محلية ودولية على حد سواء.<sup>(55)</sup>

وتضمن المادة (100) من دستور النرويج حرية التعبير وحرية وسائل الإعلام والحق في الحصول على المعلومات الحكومية، وكتجربة عملية قضت المحكمة العليا في النرويج بعدم السماح للشرطة بالحصول على التسجيلات غير المنشورة لمخرج أفلام وثائقي أثناء التحقيق في إحدى القضايا الإرهابية، حيث وجدت أن أهمية هذه التسجيلات في قضية الإرهاب لا تكفي للتعدي على مصلحة حماية مصادر الصحفيين، كما أزيل التشهير كجريمة جنائية في قانون العقوبات كي لا تستغل ضد حرية الصحافة والإعلام، وقد تضمن قانون مكافحة الإرهاب النرويجي بعض وسائل الحماية للصحفيين كما يصدر في النرويج مدونات أخلاقيات الصحافة مستوحاة من لجنة الشكاوى الصحفية النرويجية، ومدونة ممارس المحررين ومدونة أخلاقيات الصحافة النرويجية.<sup>(56)</sup>

وبناءً على ما تقدم، توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: تعديل قانون المطبوعات والنشر لتوسيع هامش الحرية فيه، حيث احتوت بعض مواده على نصوص مقيدة للحرية.

ثانياً: تعديل النصوص القانونية التي تسمح بتوقيف الإعلاميين والصحفيين بسبب كتاباتهم وانتظار صدور قرار المحكمة قبل معاقبتهم.

ثالثاً: توسيع هامش الحرية في نقابة الصحفيين بحيث يتم فتح مجال أوسع للصحفيين للانتساب للنقابة دون تعقيدات وخصوصاً فيما يتعلق بوجود رقم ضمان اجتماعي للصحفي الراغب بالانضمام للنقابة.

(54) ساسة بوست، مؤشر حرية الصحافة العالمي لعام 2017، (26 نيسان، 2017) متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/NnfrJr>) تاريخ الزيارة (12 كانون أول 2017)

(55) فريدم هاوس (2016) السويد، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/PY1yw1>) تاريخ الزيارة (12 كانون أول 2017)

(56) فريدم هاوس (2016) النرويج، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/4yXNt2>) تاريخ الزيارة (12 كانون أول 2017)

## الالتزام رقم 4: تفعيل وتعزيز آليات استقبال الشكاوى ومتابعتها والتعامل بها بجدية بما في ذلك إحالتها إلى القضاء

### أ. الشكاوى والمظالم المتعلقة بالانتهاكات الواقعة على المواطنين

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | المساءلة                                              | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام<br>وتاريخ نهاية التنفيذ | 2018/11/30 - 2017/1/1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | الحكومة الأردنية (منسق حقوق الإنسان في رئاسة الوزراء) | درجة تحقق الالتزام                               | لم يبدأ               |
| مؤشرات التنفيذ<br>أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تاريخ بدء التنفيذ                                     | تاريخ نهاية التنفيذ                              |                       |
| 1. صدور تعليمات من الحكومة لأجهزتها ودوائرها المختصة بالعمل والتعاون لإنشاء قاعدة بيانات الشكاوى، وتسمية دائرة حكومية بعينها، لتقوم بإدارة عملية جمع البيانات، وتحديد مواصفات نظام قاعدة البيانات وطرق الربط بين الدوائر والأجهزة المعنية في إطار قاعدة البيانات.                                                                                                          | 2017/2/15                                             | 2017/4/15                                        |                       |
| 2. العمل على تصميم نظام عمل قاعدة البيانات، وإعداده فنياً                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2017/4/18                                             | 2017/7/30                                        |                       |
| 3. إجراء عينات تجريبية لعمل نظام قاعدة البيانات بمشاركة مؤسسات المجتمع المدني والنقابات وبعض الجامعات، على أن يُتّيح نظام قاعدة البيانات:<br>3.1. توفير آلية لوصول المواطنين إلى قاعدة البيانات الخاصة بالشكاوى.<br>3.2. تمكين المواطنين من متابعة الإجراءات الخاصة بالشكاوى في كافة مراحلها إلكترونياً.<br>3.3. تمكين المواطنين من تسجيل ملاحظات على مجرى متابعة الشكاوى. | 2017/8/15                                             | 2017/12/30                                       |                       |
| 4. إلزام أجهزة الحكومة بنشر رابط الموقع الخاص بقاعدة البيانات في أماكن بارزة للعيان في مكاتبها وعلى صفحاتها الإلكترونية، من خلال قرار لمجلس الوزراء.                                                                                                                                                                                                                       | 2018/1/5                                              | 2018/3/15                                        |                       |

## الخلفية:

تتولى عدة مؤسسات في الأردن مهمة تلقي الشكاوى والمظالم المتعلقة بالانتهاكات الواقعة على المواطنين، حيث أنشئ المركز الوطني لحقوق الإنسان في عام 2006، بموجب القانون رقم (51) لسنة 2006، والذي أعطى للمركز استقلالاً مالياً وإدارياً وشخصية اعتبارية، حيث يمارس المركز مهامه وجميع الأنشطة والفعاليات المتعلقة بحقوق الإنسان، بما في ذلك الرصد واستقبال الشكاوى<sup>(57)</sup>.

كما بدأت وزارة العمل بتاريخ 2006/8/2 باستخدام الخط الساخن حيث كانت الفكرة من إنشاءه هي استقبال الشكاوى العمالية من العمالة الوافدة المتواجدة في الأردن والعمالة الأردنية، وقامت الوزارة أيضاً بتوظيف مترجمين لهذا الغرض، علماً بأن المترجمين يقومون باستقبال الشكاوى باللغات التالية (الهندية، والفلبينية، والسيرلانكية، والصينية، والاندونيسية بالإضافة إلى العربية)<sup>(58)</sup>.

وفي عام 2008، أنشئ ديوان المظالم بموجب قانون رقم (11) لعام 2008 بهدف ضمان سلامة قرارات وإجراءات وممارسات الإدارة العامة، ومن خلال تلقي التظلمات والقيام بالمبادرات الذاتية. وقد باشر عمله بتلقي الشكاوى في 1 شباط 2009. حيث تعامل الديوان منذ بداية عمله وحتى 2014/10/1 مع ما مجموعه (9757) شكوى وتظلم، كما أن الشكاوى الواردة والمتعلقة بحقوق الإنسان شكلت ما مجموعه (1426) شكوى، منها (365) شكوى<sup>(59)</sup>. وفي العام 2016، صدر قانون مؤسسة رقابية وطنية جديدة تحت إسم (هيئة النزاهة ومكافحة الفساد) لتحل محل هيئة مكافحة الفساد وديوان المظالم. وقد حمل هذا القانون الرقم (13) لعام 2016. وباشرت الهيئة الجديدة عملها في 2016/6/16. والوظيفة الرئيسية للهيئة هي مكافحة الفساد بكافة أشكاله ومستوياته وتلقي شكاوى المتضررين وتظلماتهم وفقاً لأحكام القانون<sup>(60)</sup>.

كما يلعب القضاء دوراً رئيسياً كبيراً في النظر في الشكاوى المقدمة من المواطنين بشأن الانتهاكات الواقعة عليهم، حيث يعمل القضاء على إنصاف المشتكين وفقاً للقوانين والتشريعات الأردنية.

(57) المملكة الأردنية الهاشمية، المركز الوطني لحقوق الإنسان. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/NBSRou>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(58) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة العمل. متاح عبر الرابط (<http://www.mol.gov.jo>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(59) المملكة الأردنية الهاشمية، رئاسة الوزراء (ديوان المظالم). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/fXNbzg>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(60) المملكة الأردنية الهاشمية، هيئة النزاهة ومكافحة الفساد. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/nDo78w>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

### التنفيذ:

لم يتوصل فريق البحث لأي معلومة تفيد بالبداية بتنفيذ هذا الالتزام، وعليه يرى فريق البحث أن هذا الالتزام لم يبدأ العمل به.

بالرغم من ذلك، يلاحظ فريق البحث أن الحكومة الأردنية مهتمة بمضمون هذا الالتزام، حيث تم إدراجه كالتزام في الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان. وعليه يرى فريق البحث ضرورة توحيد الجهود العاملة لتحقيق هذا الالتزام بين الجهات المنفذة له<sup>(61)</sup>.

### الممارسات الفضلى والتوصيات:

يعد ديوان المظالم في أستراليا من أهم الوسائل في حل النزاعات خارج أنظمة المحاكم، وفي أستراليا يوجد أمناء مظالم على مستوى الولايات، حيث يوجد أمين مظالم مخصص لكل ولاية، بالإضافة إلى أمناء مظالم على مستوى القطاعات مثل: أمين مظالم قطاع الصناعة والتنظيم، وأمين مظالم قطاع المياه والطاقة وأمين عام قطاع المالية<sup>(62)</sup>.

وفي كندا، يتم تنظيم عمل أمناء المظالم إما بفعل تشريعات دولية وإقليمية أو بفعل سياسات مؤسسية وتنظيمية بحيث تحدد سلطات ومهام أمناء المظالم على النحو التالي:

أولاً: أمين المظالم المنشأ بفعل تشريعات إقليمية على مستوى ولاية أو اتحادية بحيث يتمتع أمين المظالم في هذه الحالة بسلطات قوية في التحقيق في التظلمات الواقعة كما يتمتع بالاستقلال الهيكلي.

ثانياً: أمين المظالم المنشأ بموجب سياسة من قبل كل من منظمات القطاعين العام والخاص. ووظيفته في المقام الأول استخدام أشكال مختلفة من أساليب الحل المبكر للتظلمات الواقعة على مستخدمي وموظفي هذه القطاعات، وقد يكون له أيضاً سلطة التحقيق والسلطة في نشر التقارير السنوية والخاصة بشأن التظلمات الواقعة في هذه القطاعات. (مثال: أمين المظالم / أمناء المظالم في الجامعات والكليات والمصارف).

(61) المملكة الأردنية الهاشمية، الخطة الوطنية الشاملة لحقوق الإنسان. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/eqr3Sb>) تاريخ الزيارة 17 كانون الأول 2017

(62) أمين المظالم في أستراليا، متاح عبر الرابط (<http://www.ombudsman.gov.au>) تاريخ الزيارة (15 كانون الثاني 2018)

ثالثاً: أمين المظالم المنشأ بموجب سياسات مؤسسية أو تنظيمية، بحيث لا يستخدم عموماً سوى الأساليب التيسيرية للمساعدة في حل الشكاوى. (مثال: أمين مظالم موظف للبنوك وبعض الوكالات الاتحادية).<sup>(63)</sup>

حيث يمكن تقديم التظلم في كل من أستراليا وكندا عبر المواقع الإلكترونية لأمين المظالم في كلتا الدولتين.

وبناءً على ما سبق توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:  
أولاً: حصر الجهات الرسمية التي تستقبل شكاوى وتظلمات المواطنين.

ثانياً: دراسة الأطر القانونية لكل الجهات لتحديد مسؤولية كل منها.

ثالثاً: تصنيف أنواع الشكاوى بناءً على الجهات المستقبلة لها.

رابعاً: إنشاء فريق تقني مشترك ووضع خطة عمل لبناء قاعدة بيانات موحدة لغايات تنفيذ الالتزام.

(63) منتدى أمين المظالم الكندي، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/S4U41r>) تاريخ الزيارة (15 كانون الثاني 2018)

## ب. الشكاوى المتعلقة بالخدمات الحكومية والبيئة المتعلقة بتقديمها

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                           | المساءلة                                           | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 17/1/2017 - مستمر   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                              | الحكومة الأردنية (وزارة تطوير القطاع العام)        | درجة تحقق الالتزام                            | مكتمل               |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                        | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ |
| 1. إصدار نظام تشريعي (نظام/تعليمات) يُؤسس وجود نظام مركزي لاستقبال الشكاوى على الخدمات الحكومية.                                                      | 2017/1/1                                           | 2017/3/30                                     |                     |
| 2. إطلاق النظام الإلكتروني الخاص باستقبال الشكاوى المتعلقة بالخدمات والبيئة المحيطة بتقديمها.                                                         | 2017/1/1                                           | 2017/3/30                                     |                     |
| 3. إتاحة النظام لاستقبال الشكاوى وتوفير النظام كتطبيق على الهواتف النقالة/موقع وزارة تطوير لقطاع العام/مركز الاتصال الوطني/بوابة الحكومة الإلكترونية. | 2017/7/1                                           | مستمر                                         |                     |
| 4. عقد ورشة عمل بمشاركة مؤسسات المجتمع المدني والجهات المعنية لشرح النظام وآلية عمله.                                                                 | 2017/4/1                                           | 2017/6/31                                     |                     |
| 5. إطلاق حملة ترويج النظام الإلكتروني لمختلف قنوات استقبال الشكاوى.                                                                                   | 2017/7/1                                           | مستمر                                         |                     |
| 6. إصدار ونشر تقارير ربعية بالشكاوى التي يستقبلها النظام ومتابعة معالجتها مع الدوائر المعنية بالإضافة الى تقرير الشكاوى العالقة.                      | الربع الثالث 2017                                  |                                               |                     |

## الخلفية:

أطلقت وزارة تطوير القطاع العام نظام إدارة الشكاوى الحكومية بتاريخ 2010/4/11 بهدف إيجاد جهة مركزية ومخصصة تكون مسؤولة وبشكل مباشر عن متابعة شكاوى المواطنين مع كافة الجهات الحكومية وقياس مدى جدية واهتمام هذه الجهات في حل هذه الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة. وتشرف على إدارة النظام وصيانته وحدة إدارة الشكاوى الحكومية التابعة لوزارة تطوير القطاع العام<sup>(64)</sup>. وبتاريخ 2011/4/11 تم استحداث نظام (64) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام (وحدة إدارة الشكاوى الحكومية). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Zig7h9>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

الشكاوى الحكومية المركزي، حيث يستطيع المواطنون إرسال الشكاوي والاقتراحات عن طريق وحدة الشكاوى الحكومية على موقع وزارة تطوير القطاع العام<sup>(65)</sup>. وتلقى الوحدة شكاوى المواطنين بشأن الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية والشركات والبلديات وتتابعها مع مركز الاتصال الوطني. كما يقوم النظام بإعداد تقارير شهرية توفر الأساس لوضع مؤشرات الأداء واتخاذ القرارات المناسبة للحد من شكاوى المواطنين، مع أخذ اقتراحاتهم بعين الاعتبار واعتبارهم شركاء أساسيين في تطوير الخدمات الحكومية. ويعمل نظام إدارة الشكاوى المركزي كمنفذ مركزي يضمن سرية الشكاوى ويضمن التعامل معها بطريقة مهنية وشفافة عند التحقق من هوية صاحب الشكاوى من خلال قواعد البيانات المرتبطة بالنظام. حيث يستطيع المواطنون إرسال الشكاوي والاقتراحات عن طريق وحدة الشكاوى الحكومية على موقع وزارة تطوير القطاع العام<sup>(66)</sup>، أو من مواقع الوزارات والدوائر الحكومية أو من خلال الاتصال بمركز الاتصال الوطني. وعند التبليغ بالشكاوى يقوم ضابط ارتباط لجنة التنسيق الوطنية بالتحقق من هوية المتصل، ويحصل على معلومات أساسية عن طبيعة الشكاوى والموقع والدائرة الذي يتم تقديم الشكاوى ضدها. ثم يتم تعيين رقم للشكاوى وإرسالها عن طريق رسالة نصية إلى المتصل. حيث يمكن استخدام الرقم لتتبع الشكاوى والاستفسار عنها. ويسجل النظام الشكاوى في الحساب الخاص للجهة الحكومية المعنية، ويخطر موظفها بالنص والرسائل الإلكترونية. وعند استلام الإخطار، يدخل الموظف المسؤول في الدائرة الحكومية المعنية إلى النظام للتحقق من الشكاوى والتحقق من أنها ذات صلة بالدائرة، وينسق مع المديريات الفنية لوضع جدول زمني لحل الشكاوى والاستجابة لها. وحالما يتم حل الشكاوى، يقوم الموظف في الجهة الحكومية المعنية بإغلاق ملف الشكاوى على النظام، والذي سيقوم تلقائياً بإرسال رسالة إلى الشاكي يبلغه فيها بأنه بإمكانه الاتصال للحصول على رد مفصل<sup>(67)</sup>.

وفي عام 2012، صدر نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة 2012 والذي أعطى لوزارة تطوير القطاع العام وفقاً للمادة 3/هـ منه مسؤولية تقديم الدعم الفني للدائرة للالتزام بالدليل الإرشادي لمكاتب خدمة الجمهور ومنهجية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقررة من مجلس الوزراء<sup>(68)</sup>

كما تم خلال عامي 2014 و2015 إعداد مسودة المواصفات الفنية ومتطلبات التنفيذ لمركز تفاعلي لتقييم الخدمات الحكومية وقياس رضا متلقي الخدمة، كما تم إعداد خطة تفصيلية لتنفيذ المشروع، إلا أن العمل لإنشاء المرصد توقف ولم يتخذ عليه أي إجراء بعد ذلك<sup>(69)</sup>.

(65) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام (وحدة إدارة الشكاوى الحكومية). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Zig7h9>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(66) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام (وحدة إدارة الشكاوى الحكومية). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Zig7h9>) تاريخ الزيارة (<https://goo.gl/5WgPqq>) (17 كانون الأول 2017)

(67) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام (وحدة إدارة الشكاوى الحكومية). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Zig7h9>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(68) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام (نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة 2012). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/eji1s5>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(69) مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني (29 آذار، 2016)، تقييم الاداء الحكومي في تنفيذ الخطة التنفيذية لمنظومة النزاهة الوطنية خلال عام 2014. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/ngSjwu>) تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017)

## التنفيذ:

مؤشر الأداء رقم 1: إصدار نظام تشريعي (نظام/تعليمات) يُؤسس وجود نظام مركزي لاستقبال الشكاوى على الخدمات الحكومية.

صدر نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016، والصادر بمقتضى المادة (120) من الدستور، حيث أوكل النظام صلاحيات لوزارة تطوير القطاع العام لإنشاء نظام مركزي لاستقبال الشكاوى على الخدمات الحكومية، فقد نصت المادة (3/ط) من النظام على «إنشاء نظام مركزي لإدارة الشكاوى الحكومية» كما نصت الفقرة (ز) من نفس المادة على أن يتم رفع تقارير دورية لمجلس الوزراء عن الشكاوى التي ترد من نظام إدارة الشكاوى الحكومية المركزي. وألزمت الفقرة (هـ) من المادة ذاتها الوزارة على تقديم الدعم الفني للدوائر الحكومية للالتزام بالدليل الإرشادي الخاص بمكاتب خدمة الجمهور ومنهجية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقررة من مجلس الوزراء<sup>(70)</sup>.

تتبع الحكومة الأردنية منهجية معينة للتعامل مع الشكاوى والمقترحات، حيث تقوم رئاسة الوزراء من خلال لجنة الخدمات بتعميم التقارير التي ترفع لها على كافة المؤسسات الحكومية وعلى هذه المؤسسات أن ترسل قائمة بالإجراءات المتخذة حيال هذه الشكاوى لضمان عدم تكرارها ويقاس مدى تجاوب تلك المؤسسات للشكاوى المقدمة لها من مؤشرات أداء تتعلق بمستوى الاستجابة والإنجاز<sup>(71)</sup>.

كما ألزمت المادة (4) من النظام الدوائر الحكومية بتطبيق منهجية للتعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة ومتابعتها، ومتابعة الشكاوى التي ترد من خلال نظام إدارة الشكاوى الحكومية المركزي ومعالجتها وفق أطر زمنية تحددها الدائرة نفسها، والرد خطياً على شكاوى متلقي الخدمة بعدم التزام الدائرة بتقديم الخدمة وفق المعايير المعلن عنها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها. وكما هو موضح في المادة 5 من النظام فإن التقارير المرفوعة لمجلس الوزراء المتعلقة بمدى التزام الدائرة بأحكام هذا النظام تؤخذ بعين الاعتبار لغايات تقييم أداء شاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا ومن في حكمهم<sup>(72)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 2: إطلاق النظام الإلكتروني الخاص باستقبال الشكاوى المتعلقة بالخدمات والبيئة المحيطة بتقديمها بتاريخ 20 اب 2017.

(70) وزارة تطوير القطاع العام (5 تشرين الأول 2016)، نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016. متاح عبر الرابط <https://goo.gl/SPhMZb>

(71) تواصل عبر البريد الإلكتروني مع أ. نور الدويري، وحدة متابعة المشاريع، وزارة تطوير القطاع العام في تاريخ (4 كانون الأول 2017)

(72) الجريدة الرسمية (5 تشرين الأول 2016) نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016. متاح عبر الرابط <https://goo.gl/aKeKvW>

تم إطلاق النسخة المحدثة من «بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية [www.jordan.gov.jo](http://www.jordan.gov.jo)» من قبل وزارة تطوير القطاع العام<sup>(73)</sup> حيث يمكن من خلال البوابة إرسال الشكاوى والإقتراحات بخصوص الخدمات الحكومية<sup>(74)</sup>. وتباعاً لذلك، أصدرت وزارة تطوير القطاع العام تعميماً على الدوائر الحكومية لإدراج الرابط الخاص بنظام استقبال الشكاوي على المواقع الإلكترونية الخاص بها<sup>(75)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 3: إتاحة النظام لاستقبال الشكاوى وتوفير النظام كتطبيق على الهواتف النقالة/موقع وزارة تطوير القطاع العام/مركز الاتصال الوطني/بوابة الحكومة الإلكترونية.

أطلقت وزارة تطوير القطاع العام تطبيق «بخدمتكم» بتاريخ 20 آب 2017، حيث يمكن للمواطنين من خلاله تقديم الإستفسارات والإقتراحات والشكاوي على الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية ويتوفر التطبيق بنسختين لنظامي الأندرويد والـ IOS<sup>(76)</sup>.

كما صدر تعميم من قبل الوزارة بتاريخ 2017/8/30 ينص على الطلب من الدوائر الحكومية إدراج الرابط الخاص بالتطبيق والترويج له على المواقع الإلكترونية الخاصة بها<sup>(77)</sup>. بالإضافة إلى أن رابط تحميل التطبيق موجود على بوابة الحكومة الإلكترونية وموقع وزارة تطوير القطاع العام<sup>(78)</sup>.

قام فريق البحث بتصفح المواقع الإلكترونية الخاصة ببعض الجهات الحكومية للتأكد من إتاحة المواقع للرابط الخاص بنظام الشكاوى، وتطبيق «بخدمتكم» على مواقعهم الإلكترونية، ويبين الجدول (7) قائمة بأسماء هذه الجهات التي تصفحها الفريق:

(73) هلا أخبار (8 تشرين الثاني 2017)، شويكة: إطلاق النسخة المحدثة من «الحكومة الإلكترونية» وتطبيق «بخدمتكم». متاح عبر الرابط <https://goo.gl/q2VP14> تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(74) المملكة الأردنية الهاشمية، الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية (خدمة الشكاوى). متاح عبر الرابط <https://goo.gl/zFsGY4> تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(75) تعميم على الدوائر الحكومية لإدراج الرابط الخاص بتطبيق بخدمتكم على المواقع الإلكترونية الخاص به (20 نيسان 2017)، سلم إلى فريق البحث من قبل وزارة تطوير القطاع العام عبر البريد الإلكتروني بتاريخ (4 كانون الأول 2017). متاح عبر الرابط <https://goo.gl/YGnbme>

(76) المملكة الأردنية الهاشمية، الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية (تطبيق بخدمتكم). متاح عبر الرابط <https://goo.gl/XjQTJT> تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(77) تعميم على الدوائر الحكومية لإدراج الرابط الخاص بنظام إستقبال الشكاوي على المواقع الإلكترونية الخاص به (30 آب 2017)، سلم إلى فريق البحث من قبل وزارة تطوير القطاع العام عبر البريد الإلكتروني بتاريخ (4 كانون الأول 2017). متاح عبر الرابط <https://goo.gl/EuB5CU>

(78) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام <https://goo.gl/36ysBP> تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

الجدول رقم (7): ربط الجهات الحكومية لنظام إستقبال الشكاوى وتطبيق بخدمتكم على مواقعهم الإلكترونية

| الجهة                | نظام إستقبال الشكاوى | التطبيق |
|----------------------|----------------------|---------|
| العدل                | نعم                  | لا      |
| الأحوال المدنية      | نعم                  | نعم     |
| الصحة                | نعم                  | نعم     |
| التربية والتعليم     | نعم                  | نعم     |
| دائرة الأراضي        | نعم                  | نعم     |
| ضريبة الدخل          | نعم                  | نعم     |
| النقل                | نعم                  | نعم     |
| سلطة المياه          | نعم                  | نعم     |
| الضمان الإجتماعي     | نعم                  | نعم     |
| ديوان الخدمة المدنية | لا                   | لا      |

مؤشر الأداء رقم 4: عقد ورشة عمل بمشاركة مؤسسات المجتمع المدني والجهات المعنية لشرح النظام وآلية عمله

نظمت وزارة تطوير القطاع العام ورشة عمل لممثلي مؤسسات المجتمع المدني بتاريخ 2017/7/23 للاطلاع على تجربة وحدة إدارة الشكاوى الحكومية والاطلاع على آلية عمل نظام إستقبال الشكاوي<sup>(79)</sup>.

كما نظمت الوزارة بتاريخ 2017/7/27 ورشة تدريبية لضباط ارتباط وحدة إدارة الشكاوى الحكومية لدى الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية حول الإصدار الجديد من نظام إدارة الشكاوى الحكومية الإلكتروني<sup>(80)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 5: إطلاق حملة ترويج النظام الإلكتروني لمختلف قنوات استقبال الشكاوى. عملت وزارة تطوير القطاع العام على الترويج لتطبيق «بخدمتكم» منذ تاريخ إطلاقه في 2017/8/20 وحتى نهاية عام 2017<sup>(81)</sup>. وبدأت أنشطة الحملة الإعلامية الخاصة بتطبيق الهواتف «بخدمتكم» بتاريخ 2017/10/8

(79) وزارة تطوير القطاع العام (12 تموز 2017) كتاب دعوة لمؤسسات المجتمع المدني لورشة تعريفية بنظام إدارة الشكاوى، ت تسليمه لفريق البحث عبر البريد الإلكتروني بتاريخ (5 كانون الأول 2017) متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Qwm4Df>)

(80) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة تطوير القطاع العام «تطوير القطاع العام» تنظم ورشة تدريبية لضباط ارتباط وحدة إدارة الشكاوى الحكومية. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/5X7uNE>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(81) رؤية (20 آب 2017)، وزارة الاتصالات تحدث بوابة الحكومة الإلكترونية وتطلق تطبيق «بخدمتكم للهواتف. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/1GXyIB>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

لمدة (8-10) أسابيع<sup>(82)</sup>، حيث نشر فيديو توضيحي لتطبيق «بخدمتكم» على الصفحة الخاصة بوزارة تطوير القطاع العام على موقع الفيسبوك<sup>(83)</sup> كما شملت الحملة على إعلانات مرئية على شاشة التلفاز، إرسال رسائل نصية بعدد (500,000) رسالة وبريد إلكتروني بعدد (250,000) بريد للمواطنين، توزيع رول آب عدد (100) وبوستر دعائي عدد (10,000) بوستر في مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية<sup>(84)</sup> منها: المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، المؤسسة العامة للغذاء والدواء، أمانة عمان الكبرى، الجمارك الأردنية، ديوان الخدمة المدنية، سلطة المياه، هيئة مكافحة الفساد، وزارة البيئة، وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة، وزارة العدل، ووزارة النقل.

مؤشر الأداء رقم 6: إصدار ونشر تقارير ربعية بالشكاوى التي يستقبلها النظام ومتابعة معالجتها مع الدوائر المعنية بالإضافة إلى تقرير الشكاوى العالقة.

تعمل وزارة تطوير القطاع العام منذ العام 2014 على إصدار تقارير ربع سنوية حول الشكاوى المقدمة على الخدمات الحكومية، وتقوم برفع التقارير إلى رئاسة الوزراء بشكل منتظم بالإضافة إلى إعداد الوزارة تقرير سنوي بالشكاوى العالقة<sup>(85)</sup>. كما أصدرت وحدة إدارة الشكاوى الحكومية تقرير خاص بتطبيق «بخدمتكم»<sup>(86)</sup>.

حيث وصل عدد الشكاوى الواردة من خلال نظام إدارة الشكاوى لغاية الربع الثاني من 2017 إلى 788 شكوى بنسبة إغلاق 89.2% وأن عدد الشكاوى التي وردت من خلال تطبيق بخدمتكم منذ إنطلاقه بتاريخ 20/8/2017 ولغاية كانون الأول 2017 بلغ 551 شكوى<sup>(87)</sup>.

وبناء على ما تقدم يرى فريق البحث أن هذا الالتزام قد تحقق بشكل كامل.

(82) تواصل عبر البريد الإلكتروني بين فريق البحث وأ. نور الدويري، وحدة متابعة المشاريع، وزارة تطوير القطاع العام في تاريخ (4 كانون الأول 2017)

(83) الصفحة الرسمية لوزارة تطوير القطاع العام (8 تشرين الأول 2017). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/EfB1YV>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(84) تواصل عبر البريد الإلكتروني مع أ. نور الدويري، وحدة متابعة المشاريع، وزارة تطوير القطاع العام في تاريخ (4 كانون الأول 2017)

(85) تواصل عبر البريد الإلكتروني بين فريق البحث وأ. نور الدويري، وحدة متابعة المشاريع، وزارة تطوير القطاع العام في تاريخ (4 كانون الأول 2017)

(86) تقرير حول تطبيق بخدمتكم وبوابة الحكومة الإلكترونية (تشرين أول 2017) متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/SxFoFW>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)

(87) هلا أخبار (8 تشرين الثاني 2017) شويكة: إطلاق النسخة المحدث من «الحكومة الإلكترونية» وتطبيق «بخدمتكم»، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/pxjsjz>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

## الممارسات الفضلى والتوصيات:

يحدد مجلس الخزانة في كندا، وهو الهيئة التي تشرف على الإدارات العامة في كندا<sup>(88)</sup> مجموعة من الأساسيات لنظام استقبال الشكاوى، منها:

1. معرفة المواطنين معايير الخدمة، حيث يجب على الجهات الحكومية نشر هذه المعايير وجعلها متاحة، حتى يتمكن المواطنون من تقييم الخدمات المقدمة لهم، وتقديم الشكاوى بطريقة أكثر فعالية.
2. معرفة المواطنين كيفية تقديم الشكاوى وإمكانية تقديمها بطرق متنوعة - عن طريق البريد الإلكتروني، عبر الهاتف، الفاكس ... إلخ، وأن تكون مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة.
3. معرفة المواطنين المعلومات الكافية عن الهيئات المعنية باستقبال الشكاوى، مثل الهيئات القضائية ذات الصلة.
4. بناء قدرات الموظفين لتمكينهم من القيام بالإجراءات المناسبة للتعامل مع شكاوى المواطنين.

كما وضعت دائرة الإيرادات في كندا برنامج حل المشكلات ذات الخطورة، حيث يعمل موظفو الخدمة الضريبية على النظر في الشكاوى التي لا يمكن التعامل معها من خلال قنوات حل الشكاوى العادية، بالإضافة إلى اتخاذ الخطوات اللازمة لمنع تكرار هذا النوع من الشكاوى، حيث يقوم الموظفون بمراقبة وتحليل طبيعة وتواتر الشكاوى، مما يساعد الإدارة في توقع احتياجات ومطالب دافعي الضرائب المتغيرة باستمرار والاستجابة لها.

وفي بريطانيا، لم تكتفي لجنة الخدمات الصحية بوجود نظام الشكاوى فحسب، بل قاموا أيضاً بتشجيع الناس على تقديم الشكاوى، من خلال توزيع البروشورات، وعقد الاجتماعات لتبادل المعلومات مع فئات المواطنين المختلفة مثل الأشخاص ذوي الإعاقة، كما قاموا أيضاً بعقد مؤتمر للمشاركة المجتمعية مع متلقي الخدمات الصحية لتقديم المشورة بشأن الخدمات المقدمة ومعاييرها.

وفي أستراليا، تم تحديد خمس مجالات لتطوير آليات استقبال الشكاوى وهي:  
أولاً: نظام مركزي لإدارة الشكاوى لمعالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية، والذي من شأنه توفير الشفافية والوضوح في معالجة الشكاوى.

ثانياً: تصنيف الشكاوى اعتماداً على درجة خطورتها بحيث يسرع ذلك من الاستجابة للشكاوى ومعالجتها ويحدد الشكاوى التي تحتاج إلى إجراء تحقيق.

(88) الحكومة الكندية، مجلس الخزانة. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/wG7gQ6>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

ثالثاً: إطار لإدارة المخاطر في نظام استقبال الشكاوى يتضمن على: دليل واضح للتعامل مع الشكاوى بالاعتماد على درجة خطورتها، لتحديد مدى وسرعة الاستجابة، وتدريب العاملين في مجال تلقي الشكاوى، وتحديد استراتيجية الاتصال بين الجهات الحكومية المتلقية للشكاوى.

رابعاً: نظام لحفظ الشكاوى المتلقية، وأساليب معالجتها، لتسهيل الوصول إليها عند الحاجة.

خامساً: مراجعة الشكاوى الخطيرة مع جميع مختصي سبل الإنصاف لمقدم الشكاوى الممكنة.

كما حددت العديد من الدراسات معايير جودة آليات استقبال الشكاوى ومتابعتها وهي: <sup>(89)</sup>

1. العدالة: من حيث نوع حل المشكلة والتعويض المقدم للمشتكي، وموضوعية الموظف الذي ينظر في الشكاوى.
2. سهولة الوصول: من حيث الوصول إلى أنظمة استقبال الشكاوى، وسهولة قراءتها وإستخدامها بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى متابعي الشكاوى المختصين.
3. سرعة الرد: من حيث الاستجابة للشكاوى والعمل على حلها.
4. التغذية الراجعة المستمرة: من حيث إشعار أصحاب الشكاوى بكافة المستجدات من استقبال الشكاوى والبدء في حلها أو حدوث أي تأخير.
5. بساطة نظام استقبال الشكاوى: من حيث وضوح كافة مراحل تقديم الشكاوى وبساطتها، والتقليل قدر الإمكان من بيروقراطية إجراءات متابعة الشكاوى.
6. السرية والنزاهة: ينبغي معاملة جميع الشكاوى بسرية (باستثناء الحالات التي يرغب فيها صاحب الشكاوى غير ذلك). وينبغي أن يتأكد المواطنين من أن تقديم شكوى لن يؤثر سلباً على تعاملاتهم المستقبلية واتصالاتهم مع الهيئة المعنية.

وُحِدَت أيضاً معايير لضمان فعالية الاستجابة للشكاوى وهي: <sup>(90)</sup>

1. تمكن الموظفين من حل الشكاوى على الفور في الحالات الممكنة.
2. وجود خطوات واضحة لإجراء تحقيق كامل ولتقديم رد نهائي كامل بشأن الشكاوى التي لا يمكن الاستجابة لها على الفور.

(89) وحدة الكفاءة، ادارة الشكاوى متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/ctkbyF>) جامعة ليستر، ادارة الشكاوى متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/4VcCkD>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

(90) وحدة الكفاءة، ادارة الشكاوى متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/ctkbyF>) جامعة ليستر، تاريخ الزيارة (17 كانون الأول 2017)

3. وجود تعليمات واضحة ومحددة بشأن مدة الاستجابة للشكاوى حسب درجة خطورتها، وتحديد المدة المقدرة لكل خطوة من خطوات الاستجابة للشكاوى من استقبال الشكاوى، والنظر فيها وإصدار القرار النهائي، وتقديم الاعتراض وغيرها، ووجود آلية لمتابعة التزام الجهات المعنية من هذا الأمر.
4. تدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى.
5. سماح نظام استقبال الشكاوى للموظفين بالعودة للشكاوى السابقة للاستفادة من طرق الاستجابة لها وحلها.

#### وبناء على ما سبق توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: لاحظ الباحثون من خلال استخدامهم لتطبيق «بخدمتكم» أنه يتطلب معلومات تفصيلية عن مقدم الشكاوى من اسمه ورقمه الوطني وعنوان سكنه بالإضافة إلى رقم هاتفه وبريده الإلكتروني، وهو ما يتعارض مع معيار السرية الذي يحدد جودة آليات تقديم الشكاوى، مما قد يشكل تخوف لدى المواطنين من تقديم الشكاوى، خاصة تلك التي تتمتع بدرجة من الخطورة وعلى الرغم من وجود خيار «عدم اظهار بياناتي» لمتلقي الشكاوى، إلا أن التخوف لا يزال موجوداً لأن البيانات تبقى محفوظة في التطبيق نفسه حتى بعد استخدام هذا الخيار.

ثانياً: وجود تعليمات واضحة تبين أن لمقدمي الشكاوى الحماية التامة خاصة الشكاوى التي تتمتع بدرجة من الخطورة، لتشجيع المواطنين على تقديم شكاوهم.

ثالثاً: تطوير تطبيق «بخدمتكم» بحيث يُمكن المواطنين من تتبع شكاويهم لمعرفة مرحلة الإستجابة التي وصلت لها والشخص المسؤول والخطوات القادمة التي ستخضعها الدوائر الحكومية أو التي عليه اتخاذها والأوراق والمستندات التي يحتاجها.

رابعاً: تصنيف الشكاوى حسب الأهمية والحساسية وإصدار تعليمات واضحة تبين المدة الزمنية التي تحتاجها كل شكاوى حسب تصنيفها بناء على درجة خطورتها والإجراءات المتوقعة اتخاذها بشأنها.

خامساً: تكثيف الحملة الترويجية لتصل جميع المواطنين في جميع مناطق المملكة، بحيث تروج هذه الحملة لنظام استقبال الشكاوى وتطبيق «بخدمتكم» على أن تشمل هذه الحملة أيضاً على شرح آلية تقديم الشكاوى لتشجيع المواطنين على تقديم الشكاوى.

## الالتزام رقم 5: اصدار الأنظمة والتعليمات اللازمة لتنفيذ قانون اللامركزية

### واجراء انتخابات مجالس المحافظات في العام

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | المشاركة الشعبية                                   | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2017/3/30 - 2017/1/1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | الحكومة الأردنية (وزارة الداخلية)                  | درجة تحقق الالتزام                            | مكتمل                |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ  |
| 1. إقرار مشروع نظام تقسيم الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات من قبل مجلس الوزراء                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    | 2017/1/1                                      | 2017/3/30            |
| 2. إقرار النظام الداخلي لمجالس المحافظات من قبل الحكومة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                    | 2017/1/1                                      | 2017/3/30            |
| 3. حملة لشرح قانون اللامركزية وطريقة عمل انتخابات مجالس المحافظات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                    | 2017/1/1                                      | 2017/3/30            |
| 3.1. تنفيذ عدد من الدورات التدريبية وورش العمل التثقيفية حول قانون اللامركزية في مختلف أنحاء المملكة حيث ستكون الفئات المستهدفة حسب خطة التوعية والتثقيف على سبيل المثال ولا الحصر: فئات الشباب، فئات المرأة، الجمعيات، ومنظمات المجتمع المدني وطلاب الجامعات الحكومية والخاصة والأحزاب والمجتمع المحلي والأشخاص ذوي الإعاقة. (سيتم تنفيذ الأنشطة من قبل وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية). |                                                    | 2017/1/1                                      | 2017/3/30            |
| 4. اجراء الانتخابات لمجالس المحافظات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                    | 2017/7                                        | 2017/7               |

### الخلفية:

تعتبر التجربة الأردنية في اللامركزية حديثة العهد فعلى الرغم من تشكيل ما يسمى بالمجلس الإستشاري في كل محافظة بتنسيب من المحافظ وموافقة وزير الداخلية وفقا لنظام التشكيلات الادارية لسنة 1965 -بحيث يعمل المجلس على إعطاء المشورة للمحافظ والسلطة التنفيذية بصورة استشارية فقط، وغير ملزم بموجب القانون على حضور كافة اجتماعات المحافظة كما لا يلزم القانون المحافظة بدعوتهم إلى كافة الاجتماعات-<sup>(91)</sup>

(91) نظام التشكيلات الإدارية رقم 26 لسنة 1962 (26/3/1962)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/mYjgjf>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

إلا أن اللامركزية قد بدأت بشكلها الحقيقي في عام 2014، حين نشرت الحكومة بتاريخ 2014/4/15 مسودة نظام الإدارة اللامركزية لمجالس المحافظات<sup>(92)</sup>، وكان النظام قد نص على أن يشكل في كل محافظة مجلس يسمى (مجلس المحافظة) يتألف من رؤساء البلديات وممثلي غرف الصناعة والتجارة، ونقابيين، وإتحاديين، وممثلات لجان المرأة، حيث يعمل على عدة مهام أهمها دراسة مشروع موازنة المحافظة ضمن السقوف المحددة لها من وزارة المالية للموافقة عليه أو تعديله للسير بإجراءاته حسب الأصول<sup>(93)</sup> ولكن أخذت على الحكومة الأردنية آنذاك بعض المآخذ منها: إقرار مشروع الإدارة اللامركزية على شكل نظام وليس قانون، مما يشكل خرق للدستور وصلاحيات السلطة التشريعية المنتخبة من الشعب<sup>(94)</sup>.

وفي عام 2015 أطلقت الحكومة رؤية الأردن 2025، وهي استراتيجية مدتها عشر سنوات تسعى إلى تعزيز اللامركزية وتدعو إلى تنفيذ مبادئ الحكومات المفتوحة الرئيسة بما في ذلك المشاركة والشفافية والمساءلة، مما يضع المواطنين في صميم عملية الإصلاح<sup>(95)</sup>. حيث أصدر بعد ذلك قانون اللامركزية رقم (49) لسنة 2015 ونشر في الجريدة الرسمية بتاريخ 3 كانون الأول 2015.

وبحسب القانون فإن مجلس المحافظة، سيتشكل من أعضاء، ينتخب 85 % منهم، بينما يعين 15 % منهم بقرار من مجلس الوزراء. ويحل مجلس المحافظة محل المجلس الاستشاري، حيث يسعى القانون لضمان تكامل الصلاحيات بين السلطة التنفيذية ومجالس المحافظات، بعيداً عن الربط بالقرار المركزي. وتكون مدة المجلس المنتخب أربع سنوات، ويتولى إقرار مشروعات الخطط الاستراتيجية والتنفيذية المتعلقة بالمحافظة، والمحاللة إليه من المجلس التنفيذي، وإقرار مشروع موازنة المحافظة، ومراقبة تنفيذ الموازنات السنوية لجميع البلديات في المحافظة، وإقرار احتياجات المحافظة من المشاريع الخدمية والتنموية والاستثمارية، وأعطى القانون المحافظ حق تحديد احتياجات المحافظة من الأمن وعدد مراكز الأمن والدفاع بقرار منه<sup>(96)</sup>.

(92) ديوان التشريع والرأي (15 نيسان 2014)، مسودة نظام الإدارة اللامركزية لمجالس المحافظات، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/xe5YHo>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(93) ديوان التشريع والرأي (15 نيسان 2014)، مسودة نظام الإدارة اللامركزية لمجالس المحافظات، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/xe5YHo>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(94) مركز الحياة-راصد (14 أبريل، 2014)، بيان حول نظام الادارة اللامركزية ومشروع قانون البلديات الاردني 2014، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/KWpPpN>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(95) الأردن 2025 الرؤية والاستراتيجية الوطنية. وزارة التخطيط والتعاون الدولي. تم الوصول اليه في 1 حزيران، 2017. <http://inform.gov.jo/Portals/0/Report/20PDFs/0./20General/jo2025part2.pdf>

(96) الجريدة الرسمية (23 كانون الأول 2015)، قانون اللامركزية رقم (49) لسنة 2015، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2BF22xA>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

كما سمح القانون لمن أكمل سن 25 عاماً بالترشح لهذه المجالس بهدف تعزيز مشاركة الشباب السياسية وإشراكهم في صنع القرار في وقت مبكر من أعمارهم، كما ضمن للمرأة حصة لا تقل عن 15 بالمئة من المقاعد المنتخبة والمعيّنة تعييناً، بالإضافة إلى قدرتها على المنافسة على المقاعد الأخرى.<sup>(97)</sup>

### التنفيذ:

مؤشر الأداء رقم 1: إقرار مشروع نظام تقسيم الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات من قبل مجلس الوزراء.

تم إقرار نظام الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات بتاريخ 21 أيلول 2016 بمقتضى المادة (6) من قانون اللامركزية رقم (49) لسنة 2015، وقسم النظام المملكة الأردنية الهاشمية إلى 145 دائرة انتخابية<sup>(98)</sup>. ثم صدر نظام معدل لنظام الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات بتاريخ 1 شباط 2017، حيث تم زيادة عدد الدوائر الانتخابية إلى 158 دائرة خصص لها 304 مقاعد يتم تعبئتها بالانتخاب حسب الدوائر الانتخابية ليشكلوا 12 مجلساً<sup>(99)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 2: إقرار النظام الداخلي لمجالس المحافظات من قبل الحكومة.

صدر النظام الداخلي لمجالس المحافظات رقم (175)، ونشر في الجريدة الرسمية بتاريخ 17 تشرين الثاني 2016، حيث يهدف إلى تنظيم عمل مجالس المحافظات، وقد حدد النظام مهام رؤساء مجالس المحافظات كما بين اللجان الدائمة في مجالس المحافظات، وهي اللجنة القانونية، اللجنة المالية والاقتصادية والتنمية والسياحية، لجنة الزراعة والمياه والطاقة والثروة المعدنية، لجنة التربية والتعليم، لجنة الصحة والبيئة والاشغال العامة ولجنة المجتمع المحلي، بحيث تقوم كل لجنة بدراسة واقع ما تختص به داخل المحافظات وتقديم الاقتراحات للتطوير<sup>(100)</sup>.

(97) الجريدة الرسمية (23 كانون الأول 2015)، قانون اللامركزية رقم (49) لسنة 2015، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2BF22xA>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(98) الجريدة الرسمية (21 أيلول 2016) نظام الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/1whNm1>) تاريخ الزيارة (3 كانون الأول 2017)

(99) الجريدة الرسمية (1 شباط 2017) نظام معدل لنظام الدوائر الانتخابية لمجالس المحافظات لسنة 2017، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/c6NdSD>) تاريخ الزيارة (3 كانون الأول 2017)

(100) الجريدة الرسمية (17 تشرين الثاني 2016) النظام الداخلي لمجالس المحافظات، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Sd7ES6>) تاريخ الزيارة (3 كانون الأول 2017)

مؤشر الأداء رقم 3: حملة لشرح قانون اللامركزية وطريقة عمل انتخابات مجالس المحافظات.

قامت وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية بتشجيع المواطنين وتحفيزهم على المشاركة في انتخابات مجالس المحافظات (اللامركزية)، حيث أطلقت وبالتعاون مع وكالة التعاون الدولي لاتحاد البلديات الهولندية حملة توعوية وتحفيزية حول مشروع اللامركزية على وسائل التواصل الاجتماعي عبر صفحتها على الفيسبوك<sup>(101)</sup>، كما عقدت الوزارة عدداً من اللقاءات والمحاضرات والجلسات التوعوية، وتم تنفيذ معظمها في مراكز المحافظات والبلديات والقرى، إضافة إلى جلسات موجهة للشباب في الجامعات ومراكز الشباب، ومحاضرات للقطاع النسائي في كل المحافظات<sup>(102)</sup>.

كما دربت الوزارة 40 محاضراً ومدرّباً على القانون وعلى الأنظمة ذات العلاقة من الوزارات المعنية ومن مؤسسات المجتمع المدني للقيام بدور التوعية والتثقيف، وقامت الهيئة المستقلة للانتخاب ووزارة الشؤون السياسية والبرلمانية ببث فيديوهات توعوية وتثقيفية وتحفيزية يومياً على التلفزيون الأردني والفضائيات والإذاعات المحلية، إضافة لعقد لقاءات وحلقات متخصصة على كافة المحطات التلفزيونية والإذاعية الأردنية، وتوزيع يافطات تشجيعية في الشوارع والأماكن العامة في كافة المحافظات وبينت الوزارة أنها قامت بحملة قافلة حافلات صمم عليها بوسترات تحفيزية في العاصمة والمحافظات، وطباعة مواد توعوية وتثقيفية تُعرّف بقانون اللامركزية وتقديم شرح تعريفي بالمجالس ومكوناتها وأدوارها ومهامها. كما أطلقت الوزارة خط ساخن للإجابة عن أسئلة واستفسارات المواطنين بخصوص اللامركزية<sup>(103)</sup>.

تالياً بعض الورشات والمحاضرات التوعوية التي تم عقدها لغايات هذا الالتزام:

1. ورشة عمل حول اللامركزية: عقدت في محافظة معان بتاريخ 12 آذار 2017.<sup>(104)</sup>
  2. ورشة حول قانوني البلديات واللامركزية: عقدت في محافظة المفرق بتاريخ 3 أيار 2017.<sup>(105)</sup>
  3. ورشة عمل نحو مشاركة فاعلة في انتخابات اللامركزية: عقدت في أمانة عمان بتاريخ 11 حزيران 2017.<sup>(106)</sup>
- (101) جريدة الدستور (19 حزيران، 2017) الشؤون السياسية والبرلمانية تطلق حملة توعية لمشروع اللامركزية الرابط متاح عبر (<https://goo.gl/2tuZ5P>) تاريخ الزيارة (31 تشرين الأول، 2017)
- (102) جريدة السبيل (6 ايلول 2017) الطراونة يعلن عن التقرير الإضافي للإجراءات الحكومية بحقوق الإنسان متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/dgbp7Y>) تاريخ الزيارة (25 تشرين الثاني 2017)
- (103) جريدة السبيل (5 أيار 2017) فيديوهات توعوية للانتخابات البلدية واللامركزية متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2AUSLnZ>) تاريخ الزيارة (3 كانون الأول 2017)
- (104) جريدة الرأي (13 آذار 2017) ورشة عمل حول قانون اللامركزية في معان متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2jbvhr2>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)
- (105) هلا أخبار (3 أيار 2017) ورشة حول قانوني البلديات واللامركزية في المفرق متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2jKXCNI>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)
- (106) هلا أخبار (11 حزيران 2016) «أمانة عمان» تعقد ورشة عمل «نحو مشاركة فاعلة في انتخابات اللامركزية» متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/p5caXn>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)

4. حوارية حول اللامركزية وقانون البلديات: عقدت في محافظة الطفيلة بتاريخ 23 نيسان 2017.<sup>(107)</sup>
5. ورشة توعية حول قانوني البلديات واللامركزية: عقدت في محافظة عجلون بتاريخ 3 نيسان 2017.<sup>(108)</sup>
6. ورشة عن الانتخابات البلدية واللامركزية: عقدت في محافظة مادبا بتاريخ 22 تشرين الأول 2017.<sup>(109)</sup>
7. ورشة عمل توعوية حول قانوني البلديات واللامركزية: عقدت في محافظة العقبة بتاريخ 23 أيار 2017.<sup>(110)</sup>
8. حوار حول قانون اللامركزية: عقدت في جامعة عمان الأهلية بتاريخ 26 تموز 2017.<sup>(111)</sup>

مؤشر الأداء رقم 4: إجراء الانتخابات لمجالس المحافظات.

أجريت الانتخابات البلدية ومجالس المحافظات في المملكة الأردنية الهاشمية في تاريخ 15 آب 2017 استناداً لأحكام الفقرة (أ) من المادة (34) من قانون البلديات رقم (41) لسنة 2015، واستناداً لأحكام الفقرة (أ) من المادة (12) من قانون اللامركزية رقم (49) لسنة 2015. وقد أدارت الهيئة المستقلة للانتخاب سير مجريات العملية الانتخابية بجميع مراحلها، كما تم تشكيل لجنة وزارية لمتابعة كافة التفاصيل المتعلقة بإجراء الانتخابات وتوفير الدعم الذي تحتاجه الهيئة المستقلة للانتخابات<sup>(112)</sup>.

ولدى مقارنة مجريات عمليات الاقتراع والفرز مع المعايير الدولية النازمة للعملية الانتخابية، يرى خبراء أنه لم يتم اكتشاف أي أنماط تشير إلى توجه ممنهج للتلاعب بنتائج الانتخابات البلدية واللامركزية، على الرغم من رصد بعض المخالفات فيما يخص معيار نزاهة الانتخابات في عدد محدود من مناطق المملكة، والتي نتجت غالباً بسبب سوء توزيع الناخبين على مراكز الاقتراع، وحدثت أغلب هذه الإنتهاكات في الصالات الرياضية المخصصة للاقتراع<sup>(113)</sup>.

(107) جريدة الدستور (23 نيسان 2017) حوارية في الطفيلة حول اللامركزية وقانون البلديات متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2iLH9fp>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)

(108) جريدة الدستور (3 نيسان 2017) ورشة توعية حول قانوني البلديات واللامركزية في عجلون متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2zJLh7>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)

(109) وكالة الأنباء الأردنية بتمرا (22 تشرين الأول 2017) ورشة عن الانتخابات البلدية واللامركزية في مادبا متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2zN67P7>) تاريخ الزيارة (31 تشرين الأول، 2017)

(110) وكالة الأنباء الأردنية بتمرا (22 تشرين الأول 2017) ورشة عن الانتخابات البلدية واللامركزية في مادبا متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2zN67P7>) تاريخ الزيارة (31 تشرين الأول، 2017)

(111) جريدة الدستور (26 تموز 2017) وزير الشباب يحاور طلبة «عمان الأهلية» حول قانون اللامركزية متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2u0GXc0>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)

(112) جريدة الغد (13 شباط 2017) الانتخابات البلدية واللامركزية في 15 آب متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2t7bxR4>) تاريخ الزيارة (4 كانون الأول 2017)

(113) مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني (16 آب 2017) التقرير الأولي لرصد حول مراقبة مجريات الاقتراع والفرز. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/R8uwzc>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

وفي العاشر من أيلول 2017، انتخبت مجالس المحافظات رؤساء المجالس ومساعدتهم ونوابهم، كما تم تشكيل اللجان الدائمة لهذه المجالس<sup>(114)</sup>.

وبناء على ما تقدم يكون هذا الالتزام قد تحقق بشكل كامل

### الممارسات الفضلى والتوصيات:

حدد الميثاق الأوروبي للحكم الذاتي المحلي 1985 عدة إلهامات للدول الأعضاء من شأنها تعزيز مبادئ الحكم الذاتي المحلي من بينها:<sup>(115)</sup>

1. تتولى الإدارات المحلية صلاحيات مستقلة وموسعة ومتخصصة، حيث لا يجوز لأي سلطة مركزية تقويضها أو تقييدها أو التأثير عليها.
2. تشارك الإدارات المحلية في عمليات التخطيط وصنع القرار بالنسبة لجميع المسائل التي تهمها مباشرة.
3. مع عدم الإخلال بأحكام قانونية أكثر عمومية، تكون الإدارات المحلية قادرة على تحديد هياكلها الإدارية الداخلية من أجل تكييفها مع الاحتياجات المحلية وضمان الإدارة الفعالة.
4. يحق للإدارات المحلية اللجوء إلى القضاء من أجل ضمان حرية ممارسة سلطاتها، واحترام مبادئ الحكم الذاتي المحلي المنصوص عليها في الدستور أو التشريع المحلي.
5. يحق للإدارات المحلية، في إطار ممارسة سلطاتها، أن تتعاون، وأن تقوم، في إطار القانون، بتشكيل اتحادات مع الإدارات المحلية الأخرى من أجل الاضطلاع بالمهام ذات الاهتمام المشترك.
6. يحق للإدارات المحلية في إطار السياسة الاقتصادية الوطنية السعي لتوفير موارد مالية، ويجوز لها التصرف فيها بحرية في إطار سلطاتها.
7. يجب أن تتناسب الموارد المالية للإدارات المحلية مع مسؤولياتها الموكلة لها وفقاً للدستور والقانون.
8. يمكن حماية الإدارات المحلية الأضعف ماليا بإنشاء مؤسسات مالية أو إجراءات التعادل أو التدابير المعادلة المصممة لتصحيح آثار التوزيع غير المتساوي لمصادر التمويل المحتملة والعبء المالي، حيث لا تقلل هذه الإجراءات من السلطة التقديرية التي تمارسها الإدارات المحلية ضمن نطاق مسؤوليتها.
9. لغرض الاقتراض من أجل الاستثمار الرأسمالي، يكون للإدارات المحلية إمكانية الوصول إلى سوق رأس المال الوطني في حدود القانون.

(114) صحيفة الدستور (10 أيلول 2017) مجالس المحافظات تنتخب رؤساءها وتشكل لجانها. متاح عبر الرابط <https://goo.gl/>

(PAFjvB) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(115) الميثاق الأوروبي للحكم الذاتي المحلي (15 تشرين الأول 1985) متاح عبر الرابط <https://goo.gl/2846D8> تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

### التجربة الفرنسية:<sup>(116)</sup>

تشكلت اللامركزية في فرنسا على مدار ما يقارب أربع عقود، من خلال التدرج في تطبيق مبادئ اللامركزية، وإعطاء المسؤولية للإدارات المحلية عن طريق تطبيق ثلاث مراحل من عملية نقل السلطات إلى الإدارات المحلية، حيث كان الهدف من اللامركزية في البداية هو نقل السلطة المركزية للرعاية الاجتماعية والتنمية الصناعية والحضرية إلى الإدارات المحلية عن طريق اللامركزية، كما سعت فرنسا إلى إعادة تنشيط مناطق الأطراف سياسياً وإدارياً، واقتصادياً.<sup>(117)</sup>

وبدأت المرحلة الأولى من اللامركزية في ثمانينات القرن الماضي وتلخصت في تقسيم النظام الإداري الفرنسي إلى أربعة مستويات رئيسية: المناطق، الأقاليم، المقاطعات، البلديات. حيث يحكم كل البلديات والمقاطعات والأقاليم مجالس منتخبة ديمقراطياً. وتم نقل السلطات من الحكومة المركزية إلى المناطق والمقاطعات، حيث امتلك كلاهما أشكالاً محلية من صنع القرار، من خلال التنظيم التقني والخدمات العامة، ومع ذلك كان المحافظ (وهو ما يمثل الحكومة المركزية) حينها الممثل الوحيد للدولة المركزية المتحكمة في رسم السياسات والخطط في الأراضي الفرنسية.<sup>(118)</sup>

وفي عامي 2002 و2004، شرعت فرنسا في تنفيذ المرحلة الثانية من اللامركزية الإقليمية. حيث تم تعديل الدستور الفرنسي في عام 2003 بإدخال عبارة «الإقليم واللامركزية» في المادة (721) منه. وإعطاء مبدأ الاستقلال المالي للإدارات المحلية. وقد عززت التغييرات الدستورية المبدأين الأساسيين المتمثلين في تطبيق اللامركزية: الإدارة الحرة والاستقلال الذاتي للقرار.

كما تلخصت المرحلة الثانية من اللامركزية للفترة 2002-2004 في نقل المهام الإدارية إلى الإدارات المحلية، ولا سيما تلك المتعلقة بالتنمية الاقتصادية. وأصبحت إدارات المناطق هي المسؤولة عن التخطيط ورسم السياسات الاقتصادية الإقليمية، والتنمية الصناعية، والتعليم المهني؛ وبعض الخدمات الصحية والاجتماعية، وتشديد وصيانة الهياكل الأساسية العامة، والبنى التحتية للتعليم الثانوي والنقل؛ والواجبات التقليدية فيما يتعلق بالخدمات البلدية والبنى التحتية للتعليم الابتدائي، مع إضافة خطط استخدام الأراضي وإصدار تراخيص البناء. ولكن في الواقع كان هناك عدة قيود تقنية في هذه المرحلة.

أما المرحلة الثالثة فقد بدأت منذ عام 2013، بموجب موجة ثالثة من الإصلاحات من أجل التخصص في التنظيمات والإدارات ودمج مختلف المناطق معا بهدف خفض عددها.

(116) اريكود، التجربة الفرنسية في اللامركزية والحكم المحلي متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/vMFA9U>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(117) اريكود، التجربة الفرنسية في اللامركزية والحكم المحلي متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/vMFA9U>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

(118) اريكود، التجربة الفرنسية في اللامركزية والحكم المحلي متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/vMFA9U>) تاريخ الزيارة (5 كانون الأول 2017)

ويمكن الاستفادة من تجربة فرنسا، في السير نحو تطبيق اللامركزية في الأردن بخطوات متأنية ممنهجة باستراتيجية لنقل السلطات والصلاحيات للإدارات المحلية بعد التأكد من تمكّنها من إدارة هذه الصلاحيات عن طريق وضع مجموعة من مؤشرات الأداء القابلة للقياس.

وبناء على ما سبق توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: أخذ الملاحظات والتوصيات بشكل مستمر من أعضاء مجالس المحافظات بشأن التجربة الأردنية الأولى في اللامركزية، لتطوير التشريعات الأردنية المتعلقة باللامركزية وتعديلها لزيادة فعالية دور مجالس المحافظات.

ثانياً: تعديل قانون اللامركزية لسنة 2015 بحيث يحدد التعديل مهام مجالس المحافظات ويوضحها توضيحاً تاماً، حيث نص البند (7) من المادة (8/أ) على «مناقشة تقارير عمليات تنفيذ المشاريع والخطط والبرامج التي تتولى الدوائر الحكومية في المحافظة تنفيذها بما لا يتعارض مع عمل أجهزة الرقابة الحكومية المختصة ومتابعة سير العمل بالمشاريع التنموية وتقييمها». ونص البند (11) من نفس المادة على «مناقشة أي من أعضاء المجلس التنفيذي في الموضوعات الداخلة ضمن اختصاصه» كجزء من مهام مجالس المحافظات، وعليه يجب تحديد هذه البنود بشكل أدق، وتحديد صلاحيات أعضاء مجلس المحافظة المندرجة تحت كلمة «مناقشة».

ثالثاً: إصدار تعليمات تبين العلاقة بين مجالس المحافظات والمجالس البلدية والمحلية، وتوضح أدوار كل منهم، حيث أن كل من رؤساء البلديات ومجالس المحافظات يفهمون طبيعة العلاقة بينهم على نحو مختلف عن الآخر.

رابعاً: تعديل التشريعات الأردنية بحيث تتضمن الصلاحيات الرقابية للمجالس المحلية والبلدية ومجالس المحافظات.

خامساً: تعديل التشريعات الأردنية بحيث تبين مدى صلاحية مجالس المحافظات في الحصول على منح من جهات خارجية أو قروض لدعم التنمية الاقتصادية في المحافظات كما تبين مدى صلاحيتها في تنفيذ مشاريع استثمارية وإدارتها وإدارة وأرباحها.

سادساً: تعديل القوانين التي تعرقل ظهور ثقافة صنع السياسات المفتوحة والتشاركية على جميع مستويات الحكومة، وتعزيز المؤسسات العامة ومواءمة السياسات والممارسات الفعلية مع مبادئ الانفتاح والشفافية والمساءلة والمشاركة الشعبية وجعل كل من برامج التنمية الوطنية ومخرجات اجتماعات مجالس المحافظات متاحة على شبكة الإنترنت ونشرها على نطاق واسع بين السكان وإنشاء مجالس محلية للشباب وكما يمكن أن تؤدي الشرائح الضعيفة

في المجتمع، بما في ذلك النساء والشباب، دوراً بناءً في تحديد الاحتياجات والأولويات في مجتمعهم المحلي وتوضيح الأدوار والمسؤوليات على الصعيد الوطني وعلى مستوى المحافظات والبلديات في تقديم الخدمات والكفاءات العامة في عملية التخطيط والتنمية الوطنية. وينبغي نشر هذه القائمة وإتاحتها على نطاق واسع للمواطنين<sup>(119)</sup>.

سابعاً: بناء قواعد تشاركية مع مؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات التعليمية، والناشطين والقطاع الخاص ومختلف المؤسسات المحلية لمساعدة المجالس المحلية في تنفيذ برامجها<sup>(120)</sup>

ثامناً: إيجاد إطار تشريعي واضح ينظم العلاقة بين المجالس المحلية والحكومة المركزية، بحيث يبين أدوار كل منها واختصاصاتها ونطاق صلاحياتها، وآلية عملها ومتابعتها، لضمان عدم التداخل في الصلاحيات مما يؤدي إلى تعطيل الخطط والقرارات، ولضمان قدرة أكبر للمجالس المحلية لاستغلال الموارد التي تقع في إطار صلاحياتها. والموائمة بين الصلاحيات والأدوار التي تمنح للمجالس المحلية وبين كفاءتها وقدراتها، بحيث تعمل المجالس المحلية بالتشارك مع الحكومة المركزية على تطوير كفاءتها ومواردها لموائمة الأدوار المطلوبة منها، وتستفيد أيضاً المجالس المحلية من الشراكات التي تبنيها مع المؤسسات المحلية المختلفة لمساعدتها في تعزيز قدراتها وتنفيذ برامجها.<sup>(121)</sup>

تاسعاً: زيادة نسبة مقاعد الكوتا في مجالس المحافظات من 10% إلى 25% أسوة بقانون البلديات.

عاشراً: إعادة النظر في تقسيم الدوائر الانتخابية لتكون أكثر شمولية وعدالة في توزيع الناخبين.

(119) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (2017) إصلاح اللامركزية في الأردن، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/fxCh3k>)، مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، دليل اللامركزية لتطوير أداء المجالس المحلية متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/puh9ez>) ومركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، تحليل الأثر الديمقراطي المتوقع لمسودات الإطار القانوني الناظم للإدارة المحلية في الأردن متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Qpkp7X>) تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(120) مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، دليل اللامركزية لتطوير أداء المجالس المحلية متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/puh9ez>) تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(121) مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني، دليل اللامركزية لتطوير أداء المجالس المحلية متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/puh9ez>) تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

## الالتزام رقم 6: تطوير مستوى الرعاية الصحية وحوسبة القطاع وربطه إلكترونياً

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | إتاحة الوصول للمعلومات واستخدام التكنولوجيا والابتكار لزيادة الخدمات العامة في مجال الصحة | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2018/8/30 - 2017/2/1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                                                                                                                                                                                         | الحكومة الأردنية (وزارة الصحة)                                                            | درجة تحقق الالتزام                            | محدود                |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ                                        | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ  |
| 1. قيام وزارة الصحة والأجهزة التابعة لها بإجراء مسح ميداني للمعلومات المتعلقة بخصائص المناطق التي توجد بها المستشفيات العامة التابعة لها، بحيث يتم تحديد طبيعة احتياجات الرعاية الصحية المطلوبة في المناطق.                                                                                                                      | 2017/2/1                                                                                  | 2017/6/1                                      |                      |
| 2. إجراء فحص لمتطلبات إدخال البيانات والمعلومات في المراكز الصحية                                                                                                                                                                                                                                                                | 2017/6/1                                                                                  | 2017/8/30                                     |                      |
| 3. إجراء تقييم لإمكانيات المستشفيات التقنية من زاوية المعدات والتجهيزات والخبرة                                                                                                                                                                                                                                                  | 2017/7/15                                                                                 | 2017/9/15                                     |                      |
| 4. تدريب للكادر الطبي يشمل تدريب الأطباء على كيفية تعبئة وإدخال النماذج الإلكترونية مثل التبليغ عن الوفيات، التصنيف والترميز الدولي لأسباب الوفيات، والتصنيف والترميز الدولي لأسباب الأمراض؛ في مستشفيات وزارة الصحة، بالإضافة إلى تدريب الكادر الطبي للإبلاغ عن حالات العنف ضد المرأة (بحسب مقترح من مؤسسة ميزان لحقوق الإنسان) | 2017/10/15                                                                                | 2018/8/15                                     |                      |
| 5. البدء في توفير احتياجات البنية التحتية للربط الإلكتروني مثل المعدات والشبكة في مستشفيات وزارة الصحة                                                                                                                                                                                                                           | 2017/10/15                                                                                | 2018/3/1                                      |                      |

### الخلفية:

سعى الأردن لتحسين مستوى الرعاية التي يقدمها من خلال حوسبة القطاع، حيث عملت وزارة الصحة ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والخدمات الطبية الملكية ومؤسسة الحسين للسرطان والجمعية الملكية

للتوعية الصحية وجمعية المستشفيات الخاصة وصندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية بالتعاون على تأسيس شركة الحوسبة الصحية الأردنية EHS عام 2009 بهدف دعم وتعزيز قطاع الرعاية الصحية في الأردن لتطوير جودة وكفاءة خدمات الرعاية الصحية العامة في الأردن بغرض المساهمة بإيجاد مستقبل أكثر فعالية للقطاع الصحي في المملكة<sup>(122)</sup> وكان برنامج «حكيم» أول مبادرة وطنية لحوسبة القطاع الصحي، والذي تم إطلاقه عام 2009<sup>(123)</sup> بهدف «تعميم تطبيق البرنامج على المستوى الوطني لزيادة فعالية الإدارة الطبية وتحقيق تطوير جذري في الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين والوصول بها إلى أفضل المعايير الدولية إلى جانب الكفاءة الاقتصادية وتحسين إجراءات سير العمل والتي ستعكس بشكل إيجابي على تجربة المريض في المستشفى أو المركز الصحي، من خلال إنشاء ملف طبي إلكتروني لكل مواطن وتيسير وصول مستخدمي النظام إليه من أية منشأة طبية باستخدام الرقم الوطني، عن طريق الربط بين قاعدة بيانات دائرة الأحوال المدنية وقاعدة بيانات النظام، حيث يحتوي الملف على التقارير الإجرائية والجراحية الشاملة والأدوية الحالية والتجاوب معها وأوالحساسية منها والتاريخ الطبي والجراحي والملاحظات المدونة عند زيارة المستشفى أو العيادة»<sup>(124)</sup>. كما تم تأسيس شركة الحوسبة الصحية الدولية في عام 2012 وهي شركة مملوكة بالكامل من قبل شركة الحوسبة الصحية، وتهدف إلى تسويق برنامج «حكيم» إلى الدول المهتمة بتطوير خدماتها الصحية من خلال حوسبة هذا القطاع لديها<sup>(125)</sup>.

كما وتم إطلاق مكتبة الأردن الطبية الإلكترونية عام 2013، وهي عبارة عن موقع إلكتروني مجاني [www.elm.jo](http://www.elm.jo) تضم عدداً من الكتب والمجلات الطبية الإلكترونية التي تساعد المستخدمين في الحصول على المعلومات الطبية الحديثة بشكل إلكتروني<sup>(126)</sup>.

وفي عام 2015 أسست أكاديمية حكيم، والتي تهدف إلى تدريب الخبراء المحلية في مجال المعلوماتية الطبية<sup>(127)</sup>.

وفي عام 2016 أطلقت شركة الحوسبة الصحية تطبيق «طبيب@حكيم» للأجهزة الذكية، والذي يعمل على متابعة مواعيد الحالات المسجلة لدى الأطباء بإظهار كافة المعلومات الموجودة عن مواعيد المرضى، والذي يوفر الوقت وجهد الكادر الطبي ويعزز من كفاءة العمل لديهم بتخفيف عبء سجلات المواعيد الورقية<sup>(128)</sup>.

- 
- (122) شركة الحوسبة الصحية، عن الشركة، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/6t1jpF>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).
- (123) شركة الحوسبة الصحية، برنامج حكيم، متاح عبر الرابط <http://bit.ly/2ieXlg8>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).
- (124) شركة الحوسبة الصحية، برنامج حكيم، متاح عبر الرابط <http://bit.ly/2ieXlg8>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).
- (125) شركة الحوسبة الصحية، نحو رعاية صحية أفضل في الأردن من خلال التكنولوجيا، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/3KvzCA>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).
- (126) شركة الحوسبة الصحية، مكتبة الأردن الطبية الإلكترونية، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/Gj8MXc>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).
- (127) جريدة شركة الحوسبة الصحية، (نيسان 2016) برنامج «حكيم»، متاح عبر الرابط <http://bit.ly/2Bvegbj>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).
- (128) الغد، (2 تشرين الأول 2016) إطلاق تطبيق «طبيب@حكيم» عبر الأجهزة الذكية للأطباء، متاح عبر الرابط <http://bit.ly/2nncc2N>، تاريخ الزيارة (3 كانون الأول، 2017).

## التنفيذ:

تم في عام 2017 وضمن إطار برنامج «حكيم» حوسبة 75 موقع تابع لوزارة الصحة شملت 8 مستشفيات و18 مركز صحي شامل و49 مركز صحي أولي ليصبح عدد المواقع المحوسبة كافة 102 موقع منجز، ونسبة المشاريع المتبقية 22 %، وعلى صعيد المكتبة الطبية «علم» فإن عدد المسجلين فيها بلغ 15 ألف شخص، حيث يبلغ معدل تسجيل المستخدمين الجدد 300 مستخدم في الشهر، فيما يبلغ عدد الزيارات الشهرية للمجلة 7000 دخول<sup>(129)</sup>.

وعملت وزارة الصحة على البدء بتنفيذ مشروع التحول الإلكتروني لها وخاطبت عدداً من الجهات الرسمية ذات العلاقة للبدء بتنفيذ المشروع، وجاءت الخطابات في هذه المرحلة للتنسيق مع أمانة عمان ووزارة البلديات ووزارتي التربية والتعليم والتعليم العالي بشأن تطوير خدمة ترخيص الصيدليات العامة ورخصة مزاولة المهنة للممرض القانوني إلكترونياً وطالبت الوزارة الجهات المذكورة بتسهيل الإجراءات للربط الإلكتروني معها لتعزيز هذه الخدمة.<sup>(130)(131)</sup>

وبالانتقال إلى مؤشرات الأداء، فقد نفذ وزير الصحة الأردني خلال العام 2017 زيارات تفقدية لعدد من المستشفيات والمراكز الصحية<sup>(132)</sup> لتفقد سير العمل والاطمئنان على مستوى الخدمات التي يتلقاها المرضى، وتخلل هذه الزيارات عدد من اللقاءات مع ذوي الخبرة وبحث استحداث المعدات وتأهيل الكوادر الطبية وإجراء تقييم لإمكانيات المستشفيات التقنية ومتطلبات إدخال البيانات والمعلومات في المراكز الصحية<sup>(133)</sup>. بالإضافة إلى مجموعة من الزيارات الميدانية التي نفذتها الوزارة من خلال مديرياتها للمستشفيات والمراكز الصحية<sup>(134)</sup> غير أن الوزارة لم تصدر دراسة أو تقرير احصائي شامل يبين احتياجات جميع المستشفيات والمراكز الصحية. كما لم يظهر البحث أي معلومة فيما يتعلق بتدريب الكوادر الطبية على تعبئة النماذج الإلكترونية، مثل معلومات متعلقة بعدد الكوادر المدربة والمستشفيات والمراكز التي تم تدريبها، أو أي معلومات متعلقة بالبدء بتوفير احتياجات البنية التحتية للربط الإلكتروني، مثل المعدات والشبكة في مستشفيات وزارة الصحة.

وبناءً على ما تقدم يكون هذا الالتزام قد تحقق بشكل محدود.

(129) شركة الحوسبة الصحية، (آذار، 2017) النشرة الإخبارية للنصف الأول من عام 2017، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/TBijcW>)، تاريخ الزيارة (4 كانون الأول، 2017)

(130) وزارة الصحة، مراسلات لتنفيذ مشروع التحول الإلكتروني، سلمت لفريق البحث في 9 كانون ثاني 2018، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/fUUVPk>)

(131) وزارة الصحة، رضى متلقي الخدمة، سلمت لفريق البحث في 9 كانون ثاني 2018، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/B4TovW>)  
(132) الرأي، (25 تشرين الثاني، 2017) وزير الصحة يتفقد مراكز صحية، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2i6nOVV>) تاريخ الزيارة (17 كانون الأول، 2017).

(133) الرأي، (28 آب، 2017) وزير الصحة يزور مستشفى البشير، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2iLsi4H>)، تاريخ الزيارة (4 كانون الأول، 2017).

(134) وزارة الصحة، الزيارات الميدانية، سلمت لفريق البحث في 9 كانون ثاني 2018، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/cUHLNu>)

## الممارسات الفضلى والتوصيات:

من التجارب المتميزة التي يمكن النظر إليها فيما يخص الصحة التجربة الاستونية والتي ارتكزت على تحالف بين مؤسسات القطاع الخاص ومؤسسات الدولة ذات الصلة بالصحة لإطلاق مؤسسة الصحة الإلكترونية الإستونية، والتي وضعت أساساً لنظام السجل الصحي الإلكتروني المركزي من خلال ربطه بشبكة الهوية الإلكترونية<sup>(135)</sup>. وإعطاء رقم فريد وخاص لكل مواطن وفقاً للقانون. وتعمل هذه الشبكة بأن يرسل الطبيب الوصفة الطبية الخاصة بالمريض إلى النظام المركزي، وأن أي صيدلاني في إستونيا يمكنه أن يصرف الدواء من ثم يقوم الصيدلاني بإدخال هذه المعطيات على الحاسوب الخاص به، ويتم إرسال هذه المعطيات مرة أخرى إلى النظام المركزي. وتقوم شركة التأمين باستلام الفاتورة، وهو ما يوفر خطوة قيام المريض بإعطاء الفاتورة لشركة التأمين. وبإمكان المريض الاطلاع على جميع هذه المعلومات ومعرفتها عن طريق بوابة المريض الإلكترونية والتي تحتوي على كامل سجلاته الشخصية، وهذه البوابة هي بوابة تفاعلية على شبكة الإنترنت تم إطلاقها عام 2008، حيث يمكن الدخول عليها عن طريق بطاقات الهوية الخاصة بالأشخاص المرضى ورقم سري وسؤال أمني<sup>(136)</sup>.

### وبناء على ما سبق توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: تحديث الموقع الإلكتروني للوزارة وزيادة إيقونات الخدمات الإلكترونية، مثل طلب شهادة الميلاد وشهادة الوفاة، تعديل شهادات الكوادر الطبية إلكترونياً، وتقييم الأطباء وغيرها من الخدمات.

ثانياً: عمل قاعدة بيانات لتاريخ المريض الطبي ابتداءً من شهادة الميلاد الولادة، وزيارات الأطباء كافة، وكل مطعوم أو دواء يتم وصفه للمريض. وتكون هذه البيانات متاحة لكل من المريض والأطباء المشمولين بقاعدة البيانات، ويمكن عند زيارته لأي طبيب الاطلاع على تاريخ المريض مما يسهل عملية التشخيص ووصف الأدوية.

(135) مجلة منظمة الصحة العالمية، (5 أيار 2012) الحدود المستقبلية للصحة الإلكترونية. متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2AVoMMH>)، تاريخ الزيارة (4 كانون الأول، 2017).

(136) مجلة منظمة الصحة العالمية، (5 أيار 2012) الحدود المستقبلية للصحة الإلكترونية. متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2AVoMMH>)، تاريخ الزيارة (4 كانون الأول، 2017).

## الالتزام رقم 7: تطوير مرصد تفاعلي لرصد تنفيذ الخطط الحكومية والتقدم

### المحرز في إنجازها من قبل المواطن

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                                                                                                               | إتاحة الوصول للمعلومات واستخدام التكنولوجيا والابتكار لزيادة الشفافية والمساءلة                | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2017/8/20 - 2017/1/1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                                                                                                                  | الحكومة الأردنية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وحدة الإنجاز الحكومي في رئاسة الوزراء) | درجة تحقق الالتزام                            | لم يبدأ              |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                |                                               | تاريخ بدء التنفيذ    |
| أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                |                                               | تاريخ نهاية التنفيذ  |
| 1. إطلاق البوابة المركزية الإلكترونية <a href="http://www.plan.gov.jo">www.plan.gov.jo</a> كجزء من برنامج الأردن 2025                                                                                                                                     |                                                                                                |                                               | 2017/1/1             |
| 2. اعتماد إجراءات لإلزام دوائر الجهاز العام بنقل المعلومات عبر البوابة                                                                                                                                                                                    |                                                                                                |                                               | 2017/2/20            |
| 3. تخصيص ضباط ارتباط بين الدوائر وإدارة البوابة؛                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                |                                               | 2017/5/1             |
| 4. وضع جدول منتظم لنقل المعلومات من الدوائر عبر البوابة                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |                                               | 2017/5/1             |
| 5. تصميم نظام للكشف الدوري على كفاءة المعلومات والبيانات التي تقدمها البوابة وسهولة استخدامها من قبل المواطنين من خلال استبيانات دورية على الموقع الإلكتروني ومن خلال وسائل ميدانية لقياس الرأي (عينة عشوائية، مقابلات هاتفية، زيارة دوائر الجهاز العام). |                                                                                                |                                               | 2017/6/20            |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                |                                               | 2017/8/20            |

### خلفية:

عمل الأردن خلال العقد الماضي على إعداد العديد من الخطط والاستراتيجيات التنموية، لكن لم يتوصل فريق البحث لأية إجراءات اتبعتها الحكومة الأردنية بهدف إتاحة الفرصة للمواطنين لرصد تنفيذ الخطط ومتابعتها.

أما على الصعيد الدولي فقد انضمت الحكومة الأردنية لمبادرة الشراكات الحكومية الشفافة في العام 2011<sup>(137)</sup>، حيث تتيح هذه المبادرة لمؤسسة مجتمع مدني أن تقوم بدور الجهة البحثية المستقلة لمتابعة وتقييم أداء الحكومة في تنفيذ خططها المقدمة أمام هذه المبادرة، لكن في هذه الحالة لا تعتبر الحكومة هي من بادرت بإتاحة الفرصة للمجتمع المدني بمتابعة خططها لأن هذا الأمر هو أحد الشروط الأساسية لانضمام الحكومات للمبادرة.

وعلى صعيد الأمم المتحدة تقوم مؤسسات المجتمع المدني بتقييم حالة حقوق الإنسان في الأردن من خلال الاستعراض الدوري الشامل لحقوق الإنسان UPR والذي بدأ العمل به دولياً عن طريق الجمعية العامة للأمم المتحدة في 15 آذار/مارس 2006 بموجب القرار 251/60.<sup>(138)</sup>

### التنفيذ:

لم يتوصل فريق البحث لأي معلومة تفيد البدء بتنفيذ هذا الالتزام وعليه تكون درجة هذا الالتزام لم يبدأ العمل به.

### الممارسات الفضلى والتوصيات:

بشكل عام، يعرف الرصد والتقييم على أنهما من الممارسات الفضلى في تحليل أي مشروع ومنهجية ذات قيمة لـ«تعزيز قاعدة إدارة النتائج والتركيز على جيل التعليم والمعرفة»، بالإضافة إلى أنها تعزز المساءلة العامة. بالملخص، فإن تحليل الرصد والتقييم يمكن أن يساعد في التنفيذ المستقبلي عبر المساهمة في عملية التعلم والعمل لصالح الجهة المنفذة عبر تمكينها من أن يكون لها قاعدة مصادر قوية تمكنها من الحصول على الدعم اللازم حتى لو كانت هذه النتائج غير متوقعة أو غير مواتية، إلا أنها يمكن أن تُفهم بشكل أفضل. وعليه، فإن هذا الأسلوب مطبق أيضاً وإيجابي لصالح الجهات الحكومية، كما أن الالتزام بالممارسات الفضلى للرصد والمتابعة سيعزز بشكل كبير من عمل ومساءلة الحكومة الأردنية، والذي من شأنه تحسين مستوى تنفيذ الخطط الحكومية وبالتالي تحقيق المزيد من رضا المواطنين.<sup>(139)</sup>

(137) شراكة الحكومات الشفافة (OGP)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/bRWf6Z>) تاريخ الزيارة (18 كانون اول 2017)

(138) الأمم المتحدة، المفوضية السامية لحقوق الإنسان، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/FsGyxu>)

(139) مركز الحياة - راصد، تقرير تقييم الأداء الحكومي في تنفيذ منظومة النزاهة الوطنية 2015، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/>

## الالتزام رقم 8: تبني مبدأ الإفصاح عن الموازنات وفق المعايير الدولية وتعزيز

## الشفافية والإفصاح المالي

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                       | اتاحة الوصول للمعلومات والمساءلة                   | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2017/1/30 - 2017/1/1 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                          | الحكومة الأردنية (وزارة المالية)                   | درجة تحقق الالتزام                            | مكتمل                |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                    | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ  |
| 1. نشر الحسابات الحكومية المجمعة لعام 2015، بهدف زيادة الشفافية والافصاح المالي بحسب قرارات مجلس الوزراء المنشورة في الجريدة الرسمية عدد رقم 5411 | 2017/1/15                                          | غير محدد في الخطة                             |                      |
| 2. صدور تعليمات حكومية لكافة دوائر الحكومة بتقديم جدول زمني ومنتظم للإفصاح عن بياناتها المالية                                                    | 2017/1/30                                          | غير محدد في الخطة                             |                      |
| 3. انشاء فريق عمل يضم الجهات ذات العلاقة ومن ضمنها منظمات غير الحكومية وتصميم إطار عمله (مقترح من قبل شركاء الأردن - منظمة غير حكومية)            |                                                    |                                               |                      |

## الخلفية:

يعتبر كل من قانون الموازنة وقانون موازنة الوحدات الحكومية أهم أدوات الإفصاح المالي في الأردن، حيث تعمل الحكومة على إرسال مسودتي القانونين إلى البرلمان قبل شهر على الأقل من بدء السنة المالية التي تعود لها الموازنة<sup>(140)</sup> وتنشر هذه القوانين بعد إقرارهما من مجلس الأمة سنوياً ونشرها في الجريدة الرسمية لتصف الموازنات المحددة للعام المالي مرفقة بجداول مالية مفصلة. وتوضح المادة (112) من الدستور الأردني الإجراءات التي يجب على الحكومة اتباعها لرفع مسودة الموازنة ومسودة موازنة الوحدات الحكومية إلى مجلس الأمة كل عام، بحيث ترفع هذه المسودات إلى المجلس قبل ابتداء السنة المالية بشهر واحد على الأقل ويتم تقديم الحسابات الختامية خلال ستة شهور من انتهاء السنة المالية السابقة ويقوم مجلس النواب بالاقتراع على كل فصل من فصول الموازنة العامة على حدة.

(140) المملكة الأردنية الهاشمية، الدستور الأردني 2011، المادة (112) القسم (1).

وفي كانون الثاني من عام 2010 انضم الأردن إلى معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) بتوجيه من صندوق النقد الدولي، حيث يتم تقييم البيانات المالية وفق هذه المعايير التي تلزم الأردن بنشر البيانات المالية بأوقاتها المحددة وبصيغة مفهومة لكافة المواطنين<sup>(141)</sup> ومنذ ذلك الوقت عملت وزارة المالية بشكل دوري على إصدار نشرة مالية شهرية وتقريراً فصلياً بشأن الدين العام<sup>(142)</sup> إضافة لنشر تفاصيل العجز المجمع والحسابات الختامية السنوية وتقارير مالية نصف سنوية<sup>(143)</sup>.

ويقوم صندوق النقد الدولي بإصدار تقارير سنوية رقابية للبيانات المالية الخاصة بالدول المنضمة إلى معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) ووفقاً لتقييم أداء الأردن في هذا المجال لعام 2016، فقد وافقت البيانات المالية الصادرة عن الأردن جميع معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) طيلة فترة انضمام الأردن، أي منذ 2010. حيث يعمل الأردن على نشر البيانات الخاصة بالدين العام والموازنة وأوجه الإنفاق الحكومي والحسابات الختامية في نهاية كل سنة مالية بشكل دوري ويتيحها جميعها للعامة. كما قدم الأردن خلال العام 2016. معلومات عن المنهجية والمصادر في التعرف على كافة فئات البيانات المالية التي من شأنها تسهيل تقييم جودة البيانات من قبل المستخدمين<sup>(144)</sup>.

كما بدأت دائرة الموازنة العامة في عام 2012 بإصدار دليل المواطن للموازنة العامة بشكل سنوي وذلك لتمكين المواطن من الاطلاع والتعرف على أبعاد الموازنة وملاحمها العامة ومضامينها<sup>(145)</sup>.

وعلى الرغم من أن النقاشات التي تخص قانون الموازنة تتم بشكل علني – أي أن الحوارات في الجلسات تكون علنية على التلفزيون ويتم إصدار تقارير حولها - إلا أنه لا توجد آلية محددة للإفصاح عن الموازنة للجمهور، سواء في الدستور الأردني أو القوانين، باستثناء معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) التي تم ذكرها سابقاً<sup>(146)</sup>.

(141) صندوق النقد الدولي (2013) نشرة معايير البيانات: دليل المشتركين والمستخدمين، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/SJ2xDd>), تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(142) المملكة الأردنية الهاشمية، البنك المركزي الأردني. البيانات المالية والاقتصادية. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/awVn7e>), تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(143) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة المالية (النشرات المالية الشهرية). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/KESzbL>), تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(144) صندوق النقد الدولي (2016). تقرير الرصد السنوي للمعيار الخاص لنشر البيانات لعام 2016، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Mmv96b>), تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(145) المملكة الأردنية الهاشمية، دائرة الموازنة العامة (دليل المواطن). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/SzqfDa>), تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(146) مركز الحياة لتنمية المجتمع المدني (29 آذار، 2016)، تقييم الاداء الحكومي في تنفيذ الخطة التنفيذية لمنظومة النزاهة الوطنية خلال عام 2014. متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/ngSjwu>) تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

**التنفيذ:**

وافقت البيانات المالية الصادرة عن الأردن جميع معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) لعام 2016 حيث عمل الأردن على نشر البيانات الخاصة بالدين العام والموازنة وأوجه الإنفاق الحكومي والحسابات الختامية كما عمل على إتاحتها جميعها للعامة. وبالإضافة إلى ذلك قدم الأردن معلومات عن المنهجية والمصادر في التعرف على كافة فئات البيانات المالية التي من شأنها تسهيل تقييم جودة البيانات من قبل المستخدمين<sup>(147)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 1: نشر الحسابات الحكومية المجمعة لعام 2015، بهدف زيادة الشفافية والإفصاح المالي بحسب قرارات مجلس الوزراء المنشورة في الجريدة الرسمية عدد رقم 5411.

أصدرت وزارة المالية البيانات المالية المجمعة لعام 2015، والتي تتضمن البيانات المالية لكل من الموازنة العامة للدولة وموازنة الوحدات الحكومية المستقلة<sup>(148)</sup> كما أصدرت الوزارة الحساب الختامي للعام 2016<sup>(149)</sup> والحسابات الختامية للوحدات الحكومية للعام 2016<sup>(150)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 2: تعليمات حكومية لكافة دوائر الحكومة بتقديم جدول زمني ومنتظم للإفصاح عن بياناتها المالية.

يرى موظفين من وزارة المالية أن هذا المؤشر غير واضح الهدف منه، كما أنه لا حاجة لوجود تعليمات لتكليف الدوائر الحكومية بتقديم جدول زمني للإفصاح عن بياناتهم المالية، ذلك لأن القانون يجبر كافة الوحدات الحكومية على الإفصاح عن بياناتها المالية بفترة زمنية محددة، وهي شهر نيسان من كل عام<sup>(151)</sup>، حيث نصت المادة 11/ب من قانون موازنات الوحدات الحكومية على إلزامية الوحدات الحكومية بتزويد وزارة المالية ودائرة الموازنة العامة بما يلي:

أ- مواقف مالية لإيراداتها ونفقاتها وفقاً للتصنيف الوارد في هذا القانون، وكذلك بأرصدة حساباتها لدى البنوك والصندوق شهرياً.

ب- البيانات المالية الختامية عن السنة المالية المنتهية وذلك قبل نهاية شهر نيسان من العام اللاحق.

(147) صندوق النقد الدولي (2016). تقرير الرصد السنوي للمعيار الخاص لنشر البيانات لعام 2016، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/Mmv96b>، تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(148) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة المالية (وزارة المالية تصدر البيانات المالية المجمعة لعام 2015) متاح عبر الرابط <https://goo.gl/qYL37Q>، تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(149) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة المالية (الحسابات المالية للموازنة العامة للسنة المالية 2016) متاح عبر الرابط <https://goo.gl/eBvKGW>، تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(150) المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة المالية (الحسابات المالية للوحدات الحكومية للسنة المالية 2016) متاح عبر الرابط <https://goo.gl/bQCRCVe>، تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(151) مقابلة مع د. مشاري الجراح، وحدة الجودة والتقييم المؤسسي، وزارة المالية بتاريخ (11 كانون الأول 2017).

وفي هذا الصدد أصدرت وزارة المالية في شهر حزيران 2017 كتيباً رسمية لجميع الوحدات والدوائر التي لم تقدم بياناتها الحكومية في الوقت المحدد لتذكيرها بضرورة التقديم<sup>(152)</sup>.

ويعتبر هذا أحد المآخذ على الخطأ، حيث أنه من غير المنطقي إدراج إصدار تعليمات حكومية للوزارات بتقديم جدول زمني ومنتظم للإفصاح عن بياناتها المالية كمؤشر أداء في الوقت الذي يجبر القانون الوزارات بالإفصاح عن بياناتها في وقت محدد، لذلك يجب على الحكومة أن تدرس مؤشرات الأداء التي تضعها في خططها بشكل أوسع وبمشاركة الوزارة أو الجهة المعنية، لتكون المؤشرات أكثر منطقية ولا تتعارض مع ما هو موجود فعلاً ومعمول به.

وعليه وعلى الرغم من أنه لم يتم إصدار أي تعليمات رسمية للدوائر الحكومية لتقديم جداول زمنية ومنتظمة للإفصاح عن بياناتها المالية، إلا أن جوهر هذا المؤشر والهدف منه متحقق ضمناً في القانون.

وعليه يرى فريق البحث أن هذا الالتزام تحقق بشكل مكتمل.

### الممارسات الفضلى والتوصيات:

تصنف معايير البيانات الخاصة بالنشر SDDS البيانات المالية بناء على جودة هذه البيانات ونزاهتها وتغطيتها لكافة فئات البيانات المالية مثل الموازنة العامة والدين العام، وتوقيت إصدار هذه البيانات، حيث يجب أن تنشر بشكل دوري وفي الوقت المناسب، حيث تنشر الموازنات العامة قبل بدء السنة المالية؛ كما يتم تقييم إمكانية وصول الجمهور لهذه البيانات<sup>(153)</sup>.

أما بشأن محتوى البيانات المقدمة، فإن وثيقة معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) غير مرنة في البيانات المطلوب الإفصاح عنها،<sup>(154)</sup> أي بمعنى آخر يجب أن تكون كلها مشمولة، وتتوافق مع وثيقة معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS).

(152) تعميم على الدوائر الحكومية التي لم تقدم بياناتها المالية الختامية لعام 2016 لتقديم هذه البيانات (15 حزيران 2017)، سلم إلى فريق البحث من قبل وحدة التقييم في وزارة المالية بتاريخ (3 كانون الأول 2017). متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/2dR36E>)

(153) صندوق النقد الدولي، معايير البيانات الخاصة بالنشر (SDDS) متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/wocPJg>)، تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017)

(154) المرجع السابق، صفحة (20).

والممارسات الفضلى لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بشأن إعداد الموازنات، تؤكد على أن «الموازنة أو الوثائق المرتبطة بها يجب أن تشمل على تعليقات مفصلة بشأن كل برامج الدخل والمصاريف»،<sup>(155)</sup> كما تشير هذه الممارسات أيضاً إلى أهمية أن يتمكن المواطنون من فهم ما تشير إليه الموازنة المفصّل عنها، وترى بأن وزارة المالية مسؤولة عن تحقيق فهم المواطنين بشأن مبادئ الاقتصاد الأساسية،<sup>(156)</sup> وتضيف أن كل التشريعات ذات الصلة يجب أن تكون مرفقة بكل تقرير<sup>(157)</sup>.

ويضع مجلس المعايير الدولية لمحاسبة القطاع العام (IPSASB) المعايير الدولية لمحاسبة القطاع العام، والتي تشير إلى أن «الاستخدام المناسب للمعلومات المالية الناجمة عن مثل هذه المعايير يساعد المسؤولين الحكوميين والمجموعات الأخرى في تقييم تداعيات القرارات المالية التي تفتقرها أو تتخذها الحكومة»،<sup>(158)</sup> ويركز المجلس على إعداد التقارير في وقتها بما في ذلك نشر الموازنات<sup>(159)</sup>، وتهدف أيضاً الفيدرالية الدولية للمحاسبين (IFAC) إلى ترويج الشفافية والمحاسبة للحكومة وتحسين مصداقية واستخدامية إعداد التقارير المالية.<sup>(160)</sup> وعلى الرغم من وجود إفصاح عن الموازنات في الأردن، إلا أنها غير متوافقة مع المعايير الدولية، حيث يجب أن تكون الموازنات المنشورة متاحة بشكل أكبر للمواطنين المهتمين بها ومراعية بأنهم لا يملكون خلفية اقتصادية قوية وذلك من خلال تعزيز النصوص التوضيحية المرافقة والمعلومات التي توضح خلفية بنود الموازنة وأرقامها، وهذا يشمل إرفاق وثائق قانونية كمرجعية عامة، وتعتبر وثيقة صندوق النقد الدولي المشار إليها ضمن هذا القسم بمثابة دليل شامل يجب أن يمكن الحكومة الأردنية من الالتزام بكامل المتطلبات التي تعهدت بها طواعية.

#### وبناء على ما سبق توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: أن تتضمن الموازنة والوثائق ذات العلاقة تعليقات مفصلة عن كل برنامج واردات ونفقات<sup>(161)</sup>، وأن تتضمن الحسابات الختامية التفاصيل المالية التي أنتجت الفرق بين الحسابات التقديرية والحسابات الفعلية.

(155) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2002) (OECD). الممارسات الفضلى لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بخصوص شفافية الموازنة. صفحة (8)، متاح عبر الرابط <http://www.oecd.org/governance/budgeting/Best%20Practices%20Budget%20Transparency%20-%20complete%20with%20cover%20page.pdf>، تاريخ زيارة الرابط 28 كانون الثاني، 2015.

(156) المرجع السابق، صفحة (14).

(157) المرجع السابق، صفحة (13).

(158) نهج الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC). الشفافية والمحسوبة للإدارة المالية للقطاع العام. صفحة (4)، متاح عبر الرابط <http://www.ifac.org/sites/default/files/publications/files/Policy%20Position%20Paper%20For%20Issue.pdf>، تاريخ زيارة الرابط 28 كانون الثاني 2015.

(159) المرجع السابق.

(160) الاتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC). التمثيل الدولي وكسب التأييد. متاح عبر الرابط <https://www.ifac.org/about-ifac/global-representation-advocacy>، تاريخ زيارة الرابط 28 كانون الثاني 2015.

(161) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (2002) الممارسات الفضلى لشفافية الميزانية، متاح عبر الرابط <https://goo.gl/yeJWfP>، تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

ثانياً: إصدار تقارير شهرية للإنفاق الحكومي بالإضافة إلى آلية توزيع الإيرادات بصيغة يستطيع فيها المواطنون من غير أصحاب الخلفية الإقتصادية فهمها وإدراك أوجه الإنفاق الحكومي جيداً، من خلال تعزيز النصوص التوضيحية المرفقة والمعلومات التي توضح خلفية بنود الموازنة وأرقامها، وهذا يشمل إرفاق وثائق قانونية كمرجعية عامة،<sup>(162)</sup> إضافة إلى الإخطار المسبق بخصوص أي تغييرات رئيسية قد تطرأ.<sup>(163)</sup>

ثالثاً: استحداث بوابة إلكترونية تفاعلية خاصة بالموازنة تتيح كافة البيانات المالية للعامة، وتجب على استفساراتهم وتستطلع آرائهم وتقيس توجهاتهم.

رابعاً: الإفصاح عن أثر القرارات المتخذة في مجال إدارة الأموال العامة على مدى ثلاث سنوات كفترة للتوقعات، وذلك في إطار «تقارير لتحديث البيانات الاقتصادية».

خامساً: إعداد منهجية واضحة عن إدارة الأموال العامة ونشرها بحيث تحتوي على الأولويات الاستراتيجية في إدارة المال العام، والمخاطر المتوقعة، وآليات تفادي هذه المخاطر أو التقليل منها أو التكيف معها.

سادساً: نشر البيانات المالية -من إيرادات ونفقات وعجز- الخاصة بكل وحدة حكومية على موقعها الإلكتروني.

(162) صندوق النقد الدولي (2013) نشرة معايير البيانات: دليل المشتركين والمستخدمين، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/SJ2xDd>). تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

(163) صندوق النقد الدولي (2013) نشرة معايير البيانات: دليل المشتركين والمستخدمين، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/SJ2xDd>). تاريخ الزيارة (18 كانون الأول 2017).

## الالتزام رقم 9: تطوير سياسات شفافة وتشاركية فيما يخص تحديات التغيرات

## المناخية

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                                                                 | اتاحة الوصول للمعلومات                             | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2018/6/30 - 2017/9/30 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                                                                    | الحكومة الأردنية (وزارة البيئة)                    | درجة تحقق الالتزام                            | جزئي                  |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                                                                              | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ | تاريخ بدء التنفيذ                             | تاريخ نهاية التنفيذ   |
| 1. تطوير سياسات تستند الى المعايير الدولية الفضلى من خلال العمل مع المراكز العلمية والبحثية في الأردن، بالاستناد الى سياسة التغير المناخي المعدة في 2013.                                                   | 2017/9/30                                          | مستمر                                         |                       |
| 2. وضع المعرفة المتوفرة بين يدي الجمهور من خلال نشرها على نحو يسهل فهمه واستيعابه، من خلال العمل على مع الصحف ووسائل الإعلام، ومن خلال تعزيز إطار نشر البلاغات الوطنية لانبعاثات الغازات الدفيئة في الأردن. | 2018/1/1                                           | مستمر                                         |                       |
| 3. العمل مع البرلمان للنظر فيما يلزم من إجراءات تشريعية في الجانب المتعلق بالعمل الوقائي.                                                                                                                   | 2018/1/1                                           | مستمر                                         |                       |

## الخلفية:

بلغ عدد القوانين الدولية المعنية بالتغير المناخي عام 2017 ما يقارب 1200 قانون، مقارنة بنحو 60 قانوناً فقط قبل عشرين عاماً في مؤشر على زيادة الجهود للحد من ارتفاع درجة حرارة الأرض. وتجدر الإشارة إلى أن معظم قوانين الدول تدعو للتحرك في مكافحة ارتفاع حرارة الأرض، حيث وجدت هذه الدراسة أن هناك 164 دولة شرعت قوانين اهتمت بتخفيض انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري في قطاعات منها النقل وتوليد الطاقة والصناعة<sup>(164)</sup>. ومن أولى هذه المعاهدات التي شجعت على سن قوانين بهذا الخصوص، معاهدة «اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ» في عام 1992، والتي عرّفت التغير المناخي حسب المادة الأولى من الاتفاقية على أنه «تغير في المناخ يعزى بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى النشاط البشري، الذي يفضي إلى

(164) ناشيونال جيوغرافيك، (10 أيار، 2017) عدد قوانين مكافحة تغير المناخ يصل إلى 1200 بأنحاء العالم، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2kMzIWc>)، تاريخ الزيارة (10 كانون الاول، 2017).

تغير في تكوين الغلاف الجوي العالمي، والذي يلاحظ - بالإضافة إلى التقلب الطبيعي للمناخ - على مدى فترات زمنية متماثلة»<sup>(165)</sup>. وهدفت هذه المعاهدة إلى البحث في أسباب التغير المناخي، وكيفية التصدي له، وما يمكن القيام به للحد من ارتفاع درجات الحرارة عالمياً<sup>(166)</sup>. وقد صادق الأردن على هذه الاتفاقية عام 1993<sup>(167)</sup>، وفي عام 1998، قدم الأردن تقرير البلاغات الوطنية الأول INC، وبذلك كان أول دولة نامية تقدم هذا التقرير للأمم المتحدة<sup>(168)</sup>. وفي عام 2009 قدم الأردن ثاني تقرير، والذي صُفِّ على أنه واحد من أفضل التقارير المقدمة في الشرق الأوسط<sup>(169)</sup>.

تم اعتماد «بروتوكول كيوتو» في عام 1997، والذي يلزم الدول المصادقة عليه بوضع أهداف لخفض الانبعاثات<sup>(170)</sup>، وصادقت الأردن على هذا البروتوكول عام 2003<sup>(171)</sup>. وفي عام 1998، تم إقرار اتفاقية «آرهوس» للحصول على المعلومات البيئية على مستوى الاتحاد الأوروبي<sup>(172)</sup>، وتركز الاتفاقية على ثلاثة عناصر مهمة وهي حق الحصول على المعلومات البيئية، وحق العامة في المشاركة في اتخاذ القرار، وحق الوصول للقضاء للاحتكام في الشؤون المتنازع عليها في مجال البيئة<sup>(173)</sup>، والتي لم يصادق عليه الأردن بسبب التعارض بينه وبين قانون حماية أسرار ووثائق الدولة في الأردن<sup>(174)</sup>.

يعتبر مؤتمر باريس للمناخ، والذي يُعرف رسمياً بالمؤتمر الحادي والعشرون للأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (أو "مؤتمر الأطراف")، والذي عقد في 12 كانون الأول 2015<sup>(175)</sup>، حاسماً في موضوع التغير المناخي وأكثرها تغييراً وفعالية حتى وإن كان أحدثها عالمياً. حيث اتفقت بموجبه جميع البلدان المصادقة

(165) الأمم المتحدة، (1992) اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2o5Fh3e>) تاريخ الزيارة 14 كانون الاول، 2017

(166) الامم المتحدة، من أجل اتفاق بشأن المناخ، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2AAb1Dr>)، تاريخ الزيارة (13 كانون الأول، 2017).

(167) مضمون جديد، (20 آذار، 2011) تقرير حالة البيئة في الاردن.. الغلاف الجوي / الهواء، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2yr8gys>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017).

(168) وزارة البيئة، (19 أيار، 2017) تقرير حالة البيئة في الاردن 2016، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2CidhMD>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017)

(169) وزارة البيئة، (19 أيار، 2017) تقرير حالة البيئة في الاردن 2016، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2CidhMD>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017)

(170) الامم المتحدة، بروتوكول كيوتو، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/18lOR5l>)، تاريخ الزيارة (13 كانون الاول، 2017).

(171) مضمون جديد، (20 آذار، 2011) تقرير حالة البيئة في الاردن.. الغلاف الجوي / الهواء، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2yr8gys>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017).

(172) الاتحاد الأوروبي، (آخر تعديل 2 آذار، 2017) عن اتفاقية آرهوس، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/1A5X0Fh>) تاريخ الزيارة (13 كانون الاول، 2017).

(173) الاتحاد الأوروبي، (آخر تعديل 2 آذار، 2017) عن اتفاقية آرهوس، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/1A5X0Fh>) تاريخ الزيارة (13 كانون الاول، 2017).

(174) مقابلة شخصية مع خبيرة البيئية ربي الزعبي، (13 كانون الأول، 2017).

(175) الامم المتحدة، التصدي لتغير المناخ، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2C2lzGt>)، تاريخ الزيارة (13 كانون الاول، 2017).

عليه على العمل على حصر ارتفاع درجة حرارة الأرض فيما دون درجتين مئويتين<sup>(176)</sup>. وتوجب هذه الاتفاقية الدول المصادقة عليها عمل مساهمات وطنية يمكن تقسيمها لهدفين، الأولى متعلقة بتخفيف وخفض انبعاثات الغازات الدفيئة والثانية بالتكيف مع التغيرات المناخية<sup>(177)</sup>. والتي صادقت عليها المملكة الأردنية في نيسان 2016<sup>(178)</sup>، وتعهدت بتخفيض ما نسبته 14% من الغاز المنبعث<sup>(179)</sup>، أما على المستوى الداخلي في مجابهة التغير المناخي، وعلى الرغم من أن الأردن لا يسهم بشكل كبير في كمية انبعاث الغازات الدفيئة، إلا أنه يتأثر بشكل كبير، ولذلك عمل جاهدًا لمجابهة التغير المناخي، وبناءً على ذلك، تم تأسيس لجنة وطنية لتغير المناخ من قبل الحكومة الأردنية والمكونة من وزارة البيئة والقطاع الخاص عام 2001<sup>(180)</sup>، لتقوم بمناقشة المشاريع التي يتم تنفيذها بخصوص التغير المناخي. وفي عام 2006 تم اقرار قانون حماية البيئة رقم 52 لسنة 2006<sup>(181)</sup> ولكن لم يتضمن أي مادة تعنى بالتغير المناخي<sup>(182)</sup>. وفي عام 2013، قامت وزارة البيئة باطلاق السياسة الوطنية لتغير المناخ في المملكة الأردنية الهاشمية 2013 - 2020<sup>(183)</sup> والتي تعتبر أول سياسة شمولية للأردن وأول سياسة من نوعها في الوطن العربي، والتي تهدف بشكل أساسي إلى تعزيز قدرة الأردن على مواجهة تغير المناخ، وخصوصاً في قطاعات المياه والزراعة، وتعزيز دور الأردن القيادي في التخفيف من آثار تغير المناخ دون المساس بالتنمية الاقتصادية والقطاعية<sup>(184)</sup>. إلا أن هذه الخطة لم تنشر إلا باللغة الانجليزية فقط وذلك خلافاً لمبادئ حق الحصول على المعلومة.

- 
- (176) الامم المتحدة، التصدي لتغير المناخ، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2C2IzGt>)، تاريخ الزيارة (13 كانون الاول، 2017).
- (177) الدبلوماسية الفرنسية، المساهمات الوطنية في الدورة الحادية والعشرين لمؤتمر الاطراف، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2nZNO7w>) تاريخ الزيارة (13 كانون الاول، 2017).
- (178) الغد، (22 نيسان، 2017) الأردن يوقع على اتفاق تغير المناخ في مقر الأمم المتحدة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2joNwLY>)، تاريخ الزيارة (7 كانون الأول، 2017).
- (179) جوردن تايمز، (23 نيسان، 2016)، الأردن تشارك في مراسم توقيع اتفاقية باريس للتغير المناخي، الرابط متاح عبر (<http://bit.ly/2AEe4u7>) تاريخ الزيارة (14 كانون الأول، 2017).
- (180) خبير، السياسة الوطنية لتغير المناخ في المملكة الأردنية الهاشمية 2013-2020، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2oKkYam>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017).
- (181) الجريدة الرسمية، قانون حماية البيئة 2006، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2C4Ah00>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017).
- (182) اللجنة الوطنية الأردنية للتربية والثقافة والعلوم، ورشة إطلاق سياسة التغير المناخي للمملكة الأردنية الهاشمية، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2j2QEDM>) تاريخ الزيارة (14 كانون الأول، 2017).
- (183) وزارة البيئة، السياسة الوطنية لتغير المناخ في المملكة الأردنية الهاشمية 2013-2020، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2o71aPM>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017).
- (184) خبير، السياسة الوطنية لتغير المناخ في المملكة الأردنية الهاشمية 2013-2020، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2oKkYam>) تاريخ الزيارة (14 كانون الاول، 2017).

## التنفيذ:

مؤشر الأداء رقم 1: تطوير سياسات تستند الى المعايير الدولية الفضلى من خلال العمل مع المراكز العلمية والبحثية في الأردن، بالاستناد الى سياسة التغيير المناخي المعدة في 2013.

أعدت سياسة التغيير المناخي من قبل وزارة البيئة في العام 2013، وشملت السياسة الأعوام 2013-2020، ولكن لم يتم العمل على تعديلها خلال فترة هذا التقرير<sup>(185)</sup>.

ويلاحظ عند الحديث عن تطوير سياسات أن كلمة سياسات فضفاضة وليس واضحاً ما هو المقصود منها حيث أنها لم تحدد أي من السياسات المراد العمل عليها، كما أنها من الممكن أن تحمل أكثر من معنى<sup>(186)</sup>. إضافة إلى أن المعايير الدولية الفضلى المراد الاستناد إليها في إعداد وتطوير السياسات غير محددة ومعرفة. ويعتبر هذا أيضاً أحد المآخذ على الخطة، حيث أن الشياشات الخاصة بالتغيير المناخي موجودة وتغطي حتى عام 2020، لذلك يجب على الحكومة أن تدرس مؤشرات الأداء التي تضعها في خططها بشكل أوسع وبمشاركة الوزارة أو الجهة المعنية، لتكون المؤشرات أكثر منطقية ولا تتعارض مع ما هو موجود فعلاً ومعمول به.

مؤشر الأداء رقم 2: وضع المعرفة المتوفرة بين يدي الجمهور من خلال نشرها على نحو يسهل فهمه واستيعابه، من خلال العمل مع الصحف ووسائل الإعلام، ومن خلال تعزيز إطار نشر البلاغات الوطنية لانبعاثات الغازات الدفيئة في الأردن.

أطلقت وزارة البيئة في عام 2017، بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الانمائي UNDP، تقرير الأردن الأول لتحديثات بلاغات التغيير المناخي، والذي يهدف لتقديم معلومات فنية مدعمة بالتحليل والأرقام في مجال التغيير المناخي للمؤسسات الوطنية لمساعدتها في صنع القرارات وتحديد الأولويات والتخطيط المستدام للتصدي لتغيير المناخ وحماية البيئة<sup>(187)</sup>. ولكن التقرير معد باللغة الإنجليزية فقط، خلافاً لمبدأ الإفصاح وإتاحة المعلومات الذي تبناه الالتزام، كما أن التقرير غير منشور منه نسخة إلكترونية، وعليه يكون من الصعب للجمهور الوصول اليه، علماً بأن الوزارة الآن في صدد ترجمة التقرير، ولكن من الجدير بذكره أن ان تقرير التغيير المناخي لعام 2015 منشور فقط باللغة الإنجليزية للآن، وملخص له باللغة العربية.

وعلى صعيد آخر تنشر وزارة البيئة عبر صفحتها على مواقع التواصل الاجتماعي «Jordan is your home» العديد من المنشورات البيئية التوعوية باللغة العربية، بالإضافة إلى إعداد المسرحيات التوعوية لطلبة المدارس<sup>(188)</sup>.

(185) وزارة البيئة، السياسة الوطنية للتغيير المناخي 2013-2020، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2FqKK8i>) تاريخ الزيارة (14 كانون الأول، 2017).

(186) مقابلة شخصية، مع الخبير باتر وردم، (14 كانون الأول، 2017).

(187) وزارة البيئة، تقرير الاردن الاول لتحديثات بلاغات التغيير المناخي، سلم إلى فريق البحث بتاريخ (28 كانون الأول 2018) من قبل مديرية التغيير المناخي متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2DSihLP>) تاريخ الزيارة (28 كانون الأول 2018).

(188) وزارة البيئة، صفحة «Jordan's your home» على موقع انستجرام، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2nio3ga>) تاريخ الزيارة (28 كانون الأول 2018).

كما يوجد نظامٌ خاص على موقع وزارة البيئة، متوفر أيضاً عبر تطبيق للهواتف الذكية، يعمل على توفير المعلومات بشكل محدث بخصوص ملوثات الهواء في كل من عمان واربد والزرقاء<sup>(189)</sup>.

إضافة إلى اعداد دراسة حول تحديد الاحتياجات التقنية (TNA) بمساعدة GIZ في 2017 بهدف إطلاق خطة التكيف والتغير المناخي في الأردن، وقد تم اعداد قاعدة بيانات تخفيض الانبعاثات (Monitoring Reviewing Verification MRV) مع البنك الدولي وسيتم ادماجها في النظام الداخلي، كما سيتم عمل مذكرات تفاهم مع الوزارات والقطاع الخاص لغايات تزويد معلومات حول نوع الانبعاثات وارقامها<sup>(190)</sup>.

مؤشر الأداء رقم 3: العمل مع البرلمان للنظر فيما يلزم من إجراءات تشريعية في الجانب المتعلق بالعمل الوقائي.

أقر البرلمان الأردني «قانون حماية البيئة رقم 6 لسنة 2017» والذي ألغى «قانون حماية البيئة (52) لسنة 2006»<sup>(191)</sup>. وخصصت المادة (4/ج) من هذا القانون للتغير المناخي، حيث نصت على «تنسيق الجهود الوطنية الهادفة إلى التنبؤ بعملية التغير المناخي وتحديد القطاعات التي تشملها آثاره وحصر انبعاث الغازات الدفيئة والتخفيف منها وتوفير التمويل ونقل التكنولوجيا وإعادة تخصيص التمويل المتاح وتوزيعه على أنشطة التغير المناخي»<sup>(192)</sup>. ويهدف قانون 6 لسنة 2017 بموجب أسبابه، المحافظة على عناصر البيئة ومكوناتها والتنوع الحيوي فيها ومنع تلوثها والتقليل من الآثار السلبية الناجمة عن ممارسة الأنشطة الضارة فيها<sup>(193)</sup>.

وبعد هذا القانون هو الأساس الذي سيمكن من خلاله إعداد وإصدار تشريع وقائي متعلق بالتغير المناخي لكنه لا يشمل جوانب وقائية إنما عمل على تنسيق الجهود فقط، كما جري حالياً اعداد مسودة نظام داخلي للتغير المناخي بناء على تعديل القانون في العام 2017 لنقاشه من قبل اللجنة الوطنية للتغير المناخي والتي تتكون من الوزارات ذات العلاقة ومؤسسات المجتمع المدني<sup>(194)</sup>.

وعليه، يكون هذا الالتزام قد تحقق بشكل جزئي.

(189) وزارة البيئة، نظام مراقبة الهواء، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2DJSTIW>) تاريخ الزيارة (28 كانون الأول 2018).  
(190) تبليغ زيارة من أجل تصميم وبناء نظام متكامل لمراقبة وجمع كافة المعلومات المتعلقة بالتغير المناخي، تم تسليمه إلى فريق البحث خلال زيارة ميدانية إلى وحدة التغير المناخي في وزارة البيئة، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/QomHpF>) تاريخ الزيارة (28 كانون الأول 2018).  
(191) الجريدة الرسمية، (نيسان، 2017) قانون حماية البيئة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2iXYli4>) تاريخ الزيارة (6 كانون الأول، 2017).  
(192) الجريدة الرسمية، (نيسان، 2017) قانون حماية البيئة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2iXYli4>) تاريخ الزيارة (6 كانون الأول، 2017).  
(193) وكالة الأنباء بتر، (26 شباط، 2017) النواب يشرع في مناقشة قانون حماية البيئة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2Afw0ek>)، تاريخ الزيارة (6 كانون الأول، 2017).  
(194) دعوة لحضور ورشة عمل لإعداد مسودة تشريع خاص بالتغير المناخي، تم تسليمه إلى فريق البحث خلال زيارة ميدانية إلى وحدة التغير المناخي في وزارة البيئة، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/MzZuYe>) تاريخ الزيارة (28 كانون الأول 2018).

## الممارسات الفضلى والتوصيات:

تعد دولة السويد من الدول السبّاقة في حقل حماية البيئة، حيث كانت أول من أسس وكالة حماية البيئة في عام 1967. ومن الدول الأوائل التي وافقت على «بروتوكول كيوتو» للتغير المناخي<sup>(195)</sup>. كما وأصدرت السويد قانوناً جديداً يبدأ العمل به في 1 كانون الثاني 2018<sup>(196)</sup>، بواسطة لجنة مؤلفة من عدة أحزاب، والذي يلزم الدولة بخفض صافي انبعاثاتها من الكربون إلى الصفر بحلول عام 2045، وبذلك تكون السويد أول دولة تسعى لتحقيق أهداف اتفاقية باريس للمناخ<sup>(197)</sup>.

وما يميز دولة السويد في موضوع البيئة هو اهتمام الدولة في توعية سكانها، والتركيز على ما يجب أن يتم فعله عوضاً عما تم فعله، حيث أن 26 % من السويديين يهتمون في موضوع التغير المناخي مقابل 6 % من الأوروبيين<sup>(198)</sup>. ويعود الفضل لاهتمام الدولة في الوعي العام، حيث تقوم الدولة بإتاحة المعلومات من خلال قواعد البيانات العامة والمواقع الإلكترونية والمواد المرجعية التي توفر معلومات عن أسباب وآثار تغير المناخ، فضلاً عن وضع السياسات المناخية للحكومة وتنفيذها<sup>(199)</sup>. كما تنفذ حملات توعوية مثل الحملة التوعوية بشأن السياسة البيئية للاتحاد الأوروبي<sup>(200)</sup>.

### وبناء على ما سبق توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:

أولاً: يوصي المؤتمر الدولي للاتحاد العربي للتنمية المستدامة والبيئة على نشر الوعي عن التغير المناخي من خلال عمل مواد إعلامية تنشر عبر الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي، حيث تكون مبسّطة تستهدف المواطن، وكذلك أخرى تستهدف صانعي القرار<sup>(201)</sup>.

- 
- (195) موقع مملكة السويد الرسمي، السويد يعالج التغير المناخي، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2bYAlUS>)، تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).
- (196) كلايمت هوم نيوز، (15 حزيران، 2017) السويد تصدر قانون لتغير المناخ لتصبح محايدة للكربون بحلول 2045، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2sycZ22>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).
- (197) مرصد المستقبل، (1 تموز، 2017) السويد تصدر قانوناً جديداً لتصبح محايدة للكربون بحلول 2045، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2B5VmLu>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).
- (198) موقع مملكة السويد الرسمي، السويد يعالج التغير المناخي، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2bYAlUS>)، تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).
- (199) موقع اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية المعنية بتغير المناخ، التوعية العامة والمشاركة والحصول على المعلومات: الممارسات الجيدة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2A9dQHm>)، تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).
- (200) موقع اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية المعنية بتغير المناخ، التوعية العامة والمشاركة والحصول على المعلومات: الممارسات الجيدة، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2A9dQHm>)، تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).
- (201) جامعة الدمنهور، (نشرين الثاني، 2017) المؤتمر الدولي السابع «الاتحاد العربي للتنمية المستدامة والبيئة»، متاح عبر الرابط (<http://bit.ly/2Brs8qY>) تاريخ الزيارة (10 كانون الأول، 2017).

ثانياً: مضاعفة الجهود في توفير قاعدة بيانات خاصة بالتغير المناخي في الأردن، ونشر بعض المخرجات والنتائج السنوية في نشرات دورية، والربط بين مؤسسات الأبحاث العلمية والحكومة لتشارك المعلومات بينهم بشكل مستمر و مؤسس.

ثالثاً: توفير معلومات مناسبة وقابلة للفهم للمواطنين حول التغير المناخي من خلال عمل دليل إرشادي للمواطنين حول واقع وخطورة التغير المناخي في المنطقة وتقديم أفكار لما يمكن للمواطن فعله من أجل الحفاظ على البيئة من التغير المناخي، وإصدار التقارير البلاغية باللغة العربية إضافة للإنجليزية ليتسنى لأي مواطن الوصول إليها<sup>(202)</sup>.

(202) مقابلة شخصية مع خبيرة البيئية ربي الزعبي، (13 كانون الاول، 2017).

## الالتزام رقم 10: تنفيذ سياسة لتوفير البيانات المفتوحة

| المبدأ الذي يتضمنه الالتزام                                                                                                                                             | استخدام التكنولوجيا لإتاحة الوصول إلى المعلومات الحكومية وزيادة شفافية العمل الحكومي | تاريخ بدء تنفيذ الالتزام وتاريخ نهاية التنفيذ | 2018/12/30 - 2017/1/5                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| الجهة التي تقود تنفيذ ما ورد في الالتزام                                                                                                                                | الحكومة الأردنية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)                              | درجة تحقق الالتزام                            | جزئي                                                           |
| مؤشرات التنفيذ                                                                                                                                                          |                                                                                      |                                               | أنشطة ذات مخرجات يمكن قياسها وتاريخ لنهاية التنفيذ             |
| 1. تشكيل لجنة مشتركة للبيانات الحكومية المفتوحة بعضوية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجمعية الأردنية للمصدر المفتوح وممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني.          |                                                                                      |                                               | تاريخ بدء التنفيذ: 2017/1/5<br>تاريخ نهاية التنفيذ: 2017/1/30  |
| 2. طرح مسودة لسياسة إتاحة البيانات المفتوحة للتشاور مع الجهات صاحبة المصلحة ومن ضمنها المجتمع المدني                                                                    |                                                                                      |                                               | تاريخ بدء التنفيذ: 2017/2/1<br>تاريخ نهاية التنفيذ: 2017/5/1   |
| 3. إتمام واستكمال الصياغة النهائية لمسودة السياسات ورفعها لإقرارها من قبل مجلس الوزراء                                                                                  |                                                                                      |                                               | تاريخ بدء التنفيذ: 2017/5/5<br>تاريخ نهاية التنفيذ: 2017/8/5   |
| 4. نشر والإعلان عن المعايير التي يتوجب على الحكومة استخدامها للإفصاح عن البيانات المفتوحة، وبما في ذلك طرائق جمع وتخزين هذه البيانات لضمان إمكانية استخدامها ومعالجتها. |                                                                                      |                                               | تاريخ بدء التنفيذ: 2017/9/1<br>تاريخ نهاية التنفيذ: 2017/10/1  |
| 5. تطوير وإصدار أدوات لقياس جودة البيانات المفتوحة المتوفرة ونشر تقارير ربعية                                                                                           |                                                                                      |                                               | تاريخ بدء التنفيذ: 2017/10/1<br>تاريخ نهاية التنفيذ: 2018/1/1  |
| 6. تصميم برنامج لقياس قدرات الدوائر الحكومية فيما يختص بنشر البيانات الحكومية المفتوحة، وعلى أثره تنفيذ برنامج لرفع الكفاءة وبناء القدرات                               |                                                                                      |                                               | تاريخ بدء التنفيذ: 2018/1/1<br>تاريخ نهاية التنفيذ: 2018/12/30 |

## الخلفية:

تعرف المفوضية الأوروبية البيانات الحكومية المفتوحة بأنها جميع البيانات والمعلومات التي تنتجها أو تجمعها أو تشتريها المؤسسات الحكومية، ويشمل ذلك على سبيل المثال الإحصاءات، والبيانات المكانية، وكذلك البيانات الناتجة عن مشاريع ممولة من المؤسسات الحكومية. وعرفت الاستراتيجية الوطنية لتطوير الإحصاءات NSDS التابعة للأمم المتحدة البيانات المفتوحة بأنها البيانات الرقمية المتمتعة بالخصائص التقنية والقانونية اللازمة لاستخدامها وإعادة استخدامها وإعادة توزيعها بحرية من قبل أي شخص كان، وفي أي وقت، وأي مكان<sup>(203)</sup>.

كان الأردن أول الدول العربية في تشريع قانون يضمن الحق في الحصول على المعلومات، فقد أقر الأردن قانون حق الحصول على المعلومات في حزيران العام 2007،<sup>(204)</sup> وبينت المادة (8) من القانون أنه "على المسؤول تسهيل الحصول على المعلومات وضمان كشفها دون إبطاء بالكيفية المنصوص عليها في القانون" ونصت المادة (14/أ) أنه على كل دائرة أن تقوم بفهرسة وتنظيم المعلومات والوثائق التي تتوافر لديها حسب الأصول المهنية والفنية المرعية وحسب التشريعات النافذة، وتصنيف ما يتوجب اعتباره منها سرياً ومحمياً خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ نشر هذا القانون في الجريدة الرسمية. لتفاصيل أكثر حول ضمان حق الحصول على المعلومات، يرجى مراجعة خلفية الإلتزام رقم (1) من هذا التقرير.

واستناداً لما سبق عملت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالسير نحو التوجه للبيانات الحكومية المفتوحة، حيث قامت الوزارة بطرح عطاء لتعديل وتطوير منصة الحكومة الإلكترونية في العام 2015، وقد شمل العطاء نصاً يطالب بفتح وتطوير بوابة إلكترونية للبيانات الحكومية المفتوحة.<sup>(205)</sup>

## التنفيذ:

عملت وزارة الاتصالات على تأسيس نافذة للبيانات الحكومية المفتوحة، وقامت الوزارة بحديثات أجرتها على الموقع الرسمي لبوابة الحكومة الإلكترونية في آب من العام الحالي وبينت وزيرة الاتصالات «أن البوابة أصبحت بوابة تفاعلية وليست معلوماتية فقط، وأن هذه البوابة تهدف إلى إيجاد مدخل واحد شامل للحصول على الخدمات والمعلومات المتعلقة بالحكومة الأردنية»<sup>(206)</sup>

(203) الأمم المتحدة، الإستراتيجية الوطنية لتطوير الإحصاءات، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Zx57GT>) تاريخ الزيارة (14 كانون أول 2017)

(204) رئاسة الوزراء، الجريدة الرسمية، قانون ضمان حق الحصول على المعلومات لعام 2007، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/1a11dp>) تاريخ الزيارة (13 كانون أول 2017)

(205) جريدة الغد، استقبال عروض «بوابة الحكومة الإلكترونية» حتى نهاية تموز (13 تموز 2015)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/vv3xy1>) تاريخ الزيارة (14 كانون أول 2017)

(206) جريدة الرأي، شويكة تعلن إطلاق النسخة المحدثة من البوابة الإلكترونية، (20 آب 2017)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/WymDDW>) تاريخ الزيارة (6 كانون الأول 2017)

وذكر تقرير دولي أن الأردن بذلك جهود عملية في مجال البيانات المفتوحة من خلال إطلاقها لبوابة البيانات المفتوحة على الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية، وعدها خطوة مهمة في سيرها على جعل البيانات الحكومية بيانات مفتوحة.<sup>(207)</sup>

مؤشر الأداء رقم 1: تشكيل لجنة مشتركة للبيانات الحكومية المفتوحة بعضوية وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والجمعية الأردنية للمصدر المفتوح وممثلين عن مؤسسات المجتمع المدني.

عمد مجلس الوزراء في كتاب له تم تعميمه<sup>(208)</sup> على الجهات ذات العلاقة في 3 كانون أول 2017 على تشكيل لجنة مختصة في متابعة سياسة البيانات المفتوحة برئاسة مدير السياسات والاستراتيجيات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعضوية كل من:

1. مندوب من الجمعية العلمية الملكية.
2. مندوب من وزارة التخطيط والتعاون الدولي.
3. مندوب من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
4. مندوب من دائرة الإحصاءات العامة.
5. مندوب من مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
6. مدير برنامج الحكومة الإلكترونية.
7. رئيس قسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية.
8. رئيس قسم العمليات في الحكومة الإلكترونية.
9. مندوب من جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات (إنتاج).
10. المستشار القانوني لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

مؤشر الأداء رقم 2: طرح مسودة لسياسة إتاحة البيانات المفتوحة للتشاور مع الجهات صاحبة المصلحة ومن ضمنها المجتمع المدني.

أعدت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مسودة سياسة إتاحة البيانات الحكومية المفتوحة في كانون الأول 2016<sup>(209)</sup> وذلك استناداً لأحكام المادة 8 من قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (47) لسنة

(207) التقرير السابع للبيانات المفتوحة في دول الجوار الأوروبي 2016، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/qLyUgx>) تاريخ الزيارة (11 كانون أول 2017)

(208) المملكة الأردنية الهاشمية، رئاسة الوزراء، تشكيل اللجنة المشتركة للبيانات الحكومية المفتوحة، سلم لفرق البحث في 9 كانون أول 2017 متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/CbbkgZ>)

(209) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، سياسة البيانات الحكومية المفتوحة، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/UuZPKX>) تاريخ الزيارة (7 كانون أول 2017)

2007<sup>(210)</sup>، ومما عزز البدء بالعمل بهذه السياسة اعتماد ومطالبة خطط أخرى على إتاحة البيانات المفتوحة، مثل خطة تحفيز النمو الاقتصادي الأردني 2018 - 2022<sup>(211)</sup> التي أشارت إلى ضرورة اعتماد سياسة البيانات المفتوحة لإتاحة الوصول لها بشكل حر ومجاني.

وبحسب وزارة الاتصالات تم إطلاق مسودة السياسة بعد ورشة تدريبية عقدتها بالشراكة مع الجمعية الأردنية للمصدر المفتوح<sup>(212)</sup> لتعزيز مفهوم البيانات المفتوحة لدى الجهات المعنية<sup>(213)</sup>، ولم يتوصل فريق البحث إلى دليل يدعم ما جاء بخصوص الورشة.

وقامت وزارة الاتصالات بطرح مسودة «سياسة البيانات المفتوحة» للمشاورة والاستشارة العامة مع المعنيين لصياغة نسخة نهائية لها لإقرارها والعمل بموجبها.<sup>(214)</sup> وأعدت الوزارة منهجية لهذه الاستشارات وحددت فيها آليات التي اعتمدتها للإعلان عن المسودة لغايات التشاور وتقديم التوصيات والاقتراحات:

1. الإعلان عن المسودة في جريدة الرأي الأردنية.

2. الإعلان عن المسودة في الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

3. ارسال كتب رسمية ل:

- 72 جهة حكومية<sup>(215)</sup>

- 26 بنك أردني

- 28 جامعة

- 3 شركات اتصالات

- 9 شركات خاصة أخرى

4. ارسال المسودة بالبريد الإلكتروني ل:

- موظفي الحكومة

- أعضاء جمعية شركات تقنية المعلومات والاتصالات "انتاج"

- مركز حماية وحرية الصحفيين

(210) رئاسة الوزراء، الجريدة الرسمية، قانون ضمان حق الحصول على المعلومات (47)(17 حزيران 2007) متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/w4oFQ5>) تاريخ الزيارة (11 كانون أول 2017)

(211) المملكة الأردنية الهاشمية، خطة تحفيز النمو الاقتصادي الأردني 2018-2022 متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/yQriXl>) تاريخ الزيارة (11 كانون أول 2017)

(212) الجمعية الأردنية للمصدر المفتوح، متاح عبر الرابط (<http://jordanopensource.org/>) تاريخ الزيارة (11 كانون أول 2017)

(213) مقابلة شخصية مع رئيس قسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في 10 كانون أول 2017

(214) جريدة الغد، "الاتصالات" تجري استشارة عامة حول "البيانات المفتوحة" (28 تشرين أول 2016)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Lzxfn2>) تاريخ الزيارة (11 كانون أول 2017).

(215) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، طلب استشارة عامة حول سياسة البيانات المفتوحة، سلم إلى فريق البحث في 10 كانون أول 2017 متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/Bpevw8>)

• منظمات دولية (الأمم المتحدة، ومؤسسة صن لايت (Sunlight Foundation)، والجمعية الأردنية للمصدر المفتوح، ومركز القانون والديمقراطية بالإضافة إلى الشركات الإستشارية.

وأشار رئيس قسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات أنه لم يرد لهم إلا تعليقات بسيطة بخصوص هذه السياسة، ولم يتقدم عدد كبير من المؤسسات الحكومية والمؤسسات الرسمية بأي مقترح.

وتم التعديل على المسودة بناءً على مخرجات عملية الاستشارة العامة والمقترحات والملاحظات التي قدمت من بعض الجهات التي تم التواصل معها.<sup>(216)</sup>

مؤشر الأداء رقم 3: إتمام واستكمال الصياغة النهائية لمسودة السياسات ورفعها لإقرارها من قبل مجلس الوزراء.

أقر مجلس الوزراء سياسة البيانات الحكومية المفتوحة في 26 تموز 2017 حيث أعلن المجلس الموافقة على اعتماد الوثيقة النهائية لسياسة البيانات الحكومية المفتوحة والتي تنص على تسهيل الحصول على المعلومات وضمان كشفها دون إبطاء وبالكيفية المنصوص عليها في القانون.<sup>(217)</sup>

وتهدف هذه السياسة إلى تزويد أصحاب العلاقة بالمعلومات اللازمة ولتحقيق الشفافية وتعزيز الثقة في الحكومة وإتاحة مزيد من الخدمات التي تلبي احتياجات الأفراد والرياديين وقطاع الأعمال وجميع أصحاب المصلحة المعنيين ولزيادة المنافع الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى زيادة مشاركة المجتمع المدني في عملية رسم السياسات واتخاذ القرارات. وبُنيت هذه السياسة على أطر قانونية، ومن القوانين التي اعتمدت الوزارة عليها في استحداث هذه السياسة: «قانون الاتصالات، قانون المعاملات الإلكترونية، قانون ضمان حق الحصول على المعلومات، وقانون موارد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الحكومية».

مؤشر الأداء رقم 4: نشرُ والإعلان عن المعايير التي يتوجب على الحكومة استخدامها للإفصاح عن البيانات المفتوحة، وبما في ذلك طرائق جمع وتخزين هذه البيانات لضمان إمكانية استخدامها ومعالجتها.

نصت سياسة البيانات الحكومية المفتوحة على المعايير التي يتوجب على الحكومة استخدامها للإفصاح عن البيانات المفتوحة، وتطرقت السياسة إلى تفصيل كيفية إتاحة هذه المعلومات، ووزعت السياسة الأدوار<sup>(216)</sup> المملكة الأردنية الهاشمية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، طلب استشارة عامة حول سياسة البيانات المفتوحة، سلم لفريق البحث في 9 كانون أول 2017

<sup>(217)</sup> جريدة الدستور، اعتماد الوثيقة النهائية لسياسة البيانات الحكومية المفتوحة (26 تموز 2017)، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/>) (EdTdwV تاريخ الزيارة (11 كانون أول 2017)

والمسؤوليات، حيث تقع المسؤوليات للعمل على تنفيذ هذه السياسة ومتابعتها على كل من مجلس المدراء التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى الجهات الحكومية واللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية واللجنة المشتركة للبيانات الحكومية المفتوحة.<sup>(218)</sup>

وعند النظر إلى بقية المؤشرات لم تعمل الوزارة حتى الآن على تطوير أو إصدار أدوات لقياس جودة البيانات المفتوحة، كما لم تعمل الوزارة حتى الآن على تصميم برامج لقياس قدرات الدوائر الحكومية فيما يختص بنشر البيانات الحكومية<sup>(219)</sup>

وبناء على ما تقدم يكون هذا الالتزام قد تحقق بشكل جزئي.

### الممارسات الفضلى والتوصيات:

النمسا: بينت استراتيجية الإحصاء الوطنية 2020 التي تعمل عليها الحكومة النمساوية ضمانات معززة لبياناتها المفتوحة وإجراء تحسينات عليها وفقاً لما يلي :

أولاً: يجب تقديم البيانات المفتوحة من خلال قاعدة للبيانات الإحصائية ونشرها من خلال جداول يسهل معالجتها وإعادة نشرها وفق الاحتياجات الفردية للمواطنين المستخدمين لها.

ثانياً: راعت الإستراتيجية التطورات التكنولوجية، حيث أنها تعمل الآن على توفير البيانات المفتوحة من خلال التطبيقات الذكية لتوفيرها على الهواتف المحمولة مما يسهل الوصول إليها. ولجعل البيانات أكثر فاعلية، وهذا زاد من عدد الزوار والمشاهدات لهذه البيانات في النمسا وتعمل الاستراتيجية على مواكبة جميع التطورات الإلكترونية لتعزيز التواصل المجتمعي مع البيانات.

ثالثاً: العمل المستمر على تحديث البيانات ومعالجتها والإعلان عن التحديثات في المواقع الرسمية وعلى وسائل التواصل الاجتماعي.

رابعاً: العمل على إتاحة المحتوى بأسهل الطرق، ووضع منشورات صورية، واستخدام الرسوم التوضيحية والرسوم البيانية لتسهيل قراءة المعلومات.<sup>(220)</sup>

---

(218) وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، سياسة البيانات الحكومية المفتوحة، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/UuZPXK>) تاريخ الزيارة (7 كانون أول 2017)

(219) مقابلة شخصية مع رئيس قسم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في 10 كانون أول 2017

(220) البيانات المفتوحة، NSDS GUIDELINES، متاح عبر الرابط (<https://goo.gl/cCU6Wf>) تاريخ الزيارة (6 كانون الأول 2017)

وبناء على ما تقدم، توصل فريق البحث إلى التوصيات التالية:  
أولاً: إشراك مؤسسات المجتمع المدني ذات الخبرة والاختصاص في أعمال اللجنة الحكومية الخاصة بالبيانات المفتوحة لضمان التشاركية في الآراء والقرارات.

ثانياً: ضرورة أن تشمل البيانات المفتوحة جميع خدمات وأنشطة الجهة الحكومية، والتي من شأنها أن تكون ذات قيمة للمتعامل أو زائر الموقع.

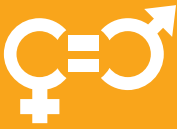
ثالثاً: جعل النافذة المختصة بالبيانات المفتوحة بوابة تفاعلية، لتسمح للمستخدمين بإبداء آرائهم وتعليقاتهم.

رابعاً: من الضروري أن تعمل وزارة الاتصالات على توعية المواطنين بسياسة البيانات المفتوحة ليكونوا أكثر قدرة على استخدام البيانات المفتوحة والوصول إليها بأفضل الطرق.

خامساً: تحديث البيانات المتاحة على النافذة أولاً بأول.

سادساً: توفير خاصية للأشخاص ذوي الإعاقة لتسهيل وصولهم إلى البيانات المفتوحة.





## هذا التقرير...

هو ناتج مجهود جماعي لفريق من الباحثين والمستشارين المختصين في تقييم الأداء الحكومي حيث يُقِيم هذا التقرير مدى تنفيذ الحكومة لالتزاماتها الواردة في الخطة الوطنية الثالثة للأردن ضمن مبادرة الشراكة الحكومية الشفافة OGP.

ويأتي هذا التقرير كجزء من برنامج راصد لمراقبة الأداء الحكومي، والذي يشكل بدوره عنصراً أساسياً من رؤية مركز الحياة في دعم الإصلاح السياسي والإقتصادي في الأردن.

تم تنفيذ هذا التقرير بدعم سخي من الشعب الأمريكي ومن خلال الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، ويعتبر هذا المحتوى من مسؤولية مركز الحياة - راصد، ولا يعكس بالضرورة آراء الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID، أو آراء الحكومة الأمريكية.



**USAID**  
من الشعب الأمريكي



**RASED**  
راصد



**مركز الحياة**  
AL HAYAT CENTER

مركز الحياة - راصد RASED - Al-Hayat Center



Tel: +962 6 5377 330



Fax: +962 6 5377 230



Website: [www.hayatcenter.org](http://www.hayatcenter.org)



Website: [www.rasedjo.org](http://www.rasedjo.org)



[www.facebook.com/HAYATCENTERJO](https://www.facebook.com/HAYATCENTERJO)



[www.facebook.com/rased.jordan](https://www.facebook.com/rased.jordan)



E-mail: [info@hayatcenter.org](mailto:info@hayatcenter.org)