

تعليمات النظر والفصل في الاعتراضات والشكاوي لسنة ٢٠١٢

المادة ١

تسمى هذه التعليمات (تعليمات النظر والفصل في الاعتراضات والشكاوي لسنة ٢٠١٢) ويعمل بها من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية .

المادة ٢

إضافة إلى ما ورد في قانون هيئة تنظيم النقل البري رقم (٤) لسنة ٢٠١١ وقانون النقل العام للركاب المؤقت رقم (٣٣) لسنة ٢٠١٠ يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك :

الهيئة : هيئة تنظيم النقل البري المنشأة بمقتضى أحكام قانون هيئة تنظيم النقل البري .

المجلس : مجلس إدارة هيئة تنظيم النقل البري .

لجنة التحقيق : اللجنة المشكلة للنظر والفصل في الشكاوى المقدمة من المرخص له أو المستفيد على المرخص له .

المعتراض : المرخص له بموجب قانون هيئة تنظيم النقل البري والتشريعات ذات العلاقة على أي قرار صادر عن الهيئة .

المشتكي : المستفيد المتقدم بشكاوى على المرخص له أو المرخص له المتقدم بشكاوى على مرخص له آخر .

المستفيد : متلقي الخدمة من المرخص له

الاعتراض : الاعتراض المقدم من المرخص له على أي قرار صادر عن الهيئة .

الشكاوى : الشكاوى المقدمة من المستفيد على المرخص له أو المقدمة من المرخص له على مرخص له آخر .

المادة ٣

أ. تشكل لجنة للتحقيق بقرار من المدير العام برئاسة أحد كبار الموظفين وعضوية اثنين من موظفي الهيئة وموظف رابع يكون كاتباً للجنة ويحق للمدير تعيين بديل للعضو المجاز من أعضائها ويتم إعادة تشكيلها كلياً أو جزئياً كلما اقتضى الأمر ذلك .

ب. يكون اجتماع اللجنة قانونياً بحضور كامل الأعضاء وإذا لم يتوفر هذا النصاب خلال ساعة من الوقت المحدد لبدء الاجتماع فيؤجل الاجتماع إلى موعد آخر ويعقد خلال يومين من التاريخ المحدد للاجتماع الأول ويعاد تبليغ الأعضاء الذين لم يحضروا ويكون النصاب في الاجتماع الثاني قانونياً بحضور اثنين من الأعضاء .

المادة ٤

١. تقدم الشكاوى باسم المدير العام وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية على أن يسجل الطلب في الهيئة ويحمل رقماً متسلسلاً مضافاً إلى السنة التي قدم بها الطلب .

٢. يقدم الاعتراض باسم رئيس المجلس وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية على أن يسجل الطلب في الهيئة ويحمل رقماً متسلسلاً مضافاً إلى السنة التي قدم بها الطلب .

ب. يحدد بطلب الاعتراض أو الشكاوى ما يلي :

١. اسم المعتراض أو المشتكي .

٢. المصلحة من هذا الاعتراض أو الشكاوى .

٣. موضوع الشكاوى أو القرار المعتراض عليه .

ج. يشترط في طلب الشكاوى أو الاعتراض ما يلي :

١. أن يقدم من شخص متضرر وله مصلحة في الاعتراض أو الشكاوى .

٢. أن يقدم خلال (١٥) يوماً من تاريخ وقوع السبب الموجب للشكاوى أو صدور القرار الموجب للاعتراض .

٣. أن يكون واضحاً ومعززاً بكل الأدلة والبيانات المعززة للشكاوى أو الاعتراض .

٤. أن يحدد بوضوح الضرر الذي لحق به والجهة المتسببة في هذا الضرر .

المادة ٥

أ. تنتظر لجنة التحقيق في الشكاوى أو الاعتراض المقدم إليها باستثناء المنازعات المتعلقة بالاستحقاقات المالية .

ب. للجنة التحقيق الاستعانة بمن تراه ملائماً للاستيضاح عن أي أمر يتعلق بالشكاوى أو الاعتراض ، كما ولها الحق في طلب أي من أطراف النزاع منفرداً و/أو مجتمعين للحضور والاستيضاح منهم إذا دعت الحاجة .

المادة ٦

- أ. تنسب لجنة التحقيق للمجلس بتوصياتها في الاعتراض المقدم إليها خلال (١٥) يوماً من تاريخ استلامها الاعتراض .
- ب. تفصل لجنة التحقيق في الشكوى المقدمة إليها خلال (١٥) يوماً من تاريخ استلامها الشكوى .
- ج. يبلغ المشتكي بقرار لجنة التحقيق بكتاب صادر عن المدير العام .
- د. للجنة التحقيق رد أي اعتراض أو شكوى شكلاً لعدم الاختصاص أو لتقدمه بعد المدة القانونية أو لعدم استيفائه للشروط الشكلية التي حددتها التعليمات أو لتقدمه من غير ذي صفة أو من غير ذي مصلحة .
- هـ. تكون قرارات لجنة التحقيق بالإجماع أو بالأغلبية وليس لكاتب اللجنة الحق في التصويت .

المادة ٧

تعرض على المجلس توصيات لجنة التحقيق بالاعتراض وكذلك الاعتراض على قرار لجنة التحقيق بخصوص الشكوى في أول اجتماع للمجلس ويصدر المجلس قراره بشأنها خلال ٣٠ يوماً من تاريخ تقديم الشكوى أو الاعتراض ولا يجوز الاعتراض مرة أخرى على القرار .

المادة ٨

يحظر على أي من أعضاء الأجهزة المختصة بالتحقيق في الهيئة وتحت طائلة المسؤولية القانونية إفشاء أي معلومات متعلقة بالاعتراض أو الشكوى المقدمة للهيئة أو بالقرار المتخذ بها إلا وفق أحكام التشريعات النافذة الهيئة أو بحث موضوع الاعتراض أو الشكوى أثناء النظر فيها إلا وفق الإجراءات المبينة في هذه التعليمات .

المادة ٩

تتولى السلطات المحلية أو الجهة المختصة وفق أحكام قانون هيئة تنظيم النقل البري وقانون النقل العام للركاب النظر والفصل في الاعتراضات والشكاوي ضمن الصلاحيات المخولة لها بموجب القوانين المذكورة أعلاه ووفقاً لأحكام هذه التعليمات .

مجلس إدارة هيئة النقل البري