



بنك تنمية المدن والقرى  
CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK



بنك تنمية المدن والقرى  
CITIES & VILLAGES DEVELOPMENT BANK

# دليل النظر في التظلمات 2026

## أولاً: المقدمة

يهدف هذا الدليل إلى تنظيم إجراءات التظلم الوظيفي لموظفي بنك تنمية المدن والقرى بما يضمن تحقيق العدالة والشفافية وتكافؤ الفرص، وتمكين الموظف من الاعتراض على القرارات والإجراءات الوظيفية التي تمس مركزه الوظيفي وفق أحكام نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم (33) لسنة 2024 وتعديلاته.

## ثانياً: أهداف الدليل

1. تعزيز مبادئ العدالة والنزاهة والشفافية.
2. توفير آلية واضحة ومحددة لمعالجة التظلمات.
3. ضمان حق الموظف في الاعتراض على القرارات الإدارية.
4. تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة.
5. توحيد إجراءات التعامل مع التظلمات داخل البنك.

## ثالثاً: نطاق التطبيق

تطبق أحكام هذا الدليل على جميع موظفي بنك تنمية المدن والقرى الخاضعين لأحكام نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

## رابعاً: تعريف التظلم

التظلم هو اعتراض خطي أو إلكتروني يتقدم به الموظف للطعن في أي قرار أو إجراء إداري أو وظيفي يؤثر على حقوقه أو مركزه الوظيفي ويطلب إعادة النظر فيه وفق الأصول القانونية.

## خامساً: الحالات التي يجوز التظلم بشأنها

يجوز للموظف التظلم من القرارات والإجراءات المتعلقة بما يلي:

- أ. تقييم الأداء.
- ب. الترقية أو عدم الترقية.
- ج. النقل أو الانتداب.
- د. العقوبات والإجراءات التأديبية.
- هـ. الحوافز والمكافآت.
- و. أي قرار إداري يؤثر على الوضع الوظيفي للموظف.

## سادساً: إجراءات التظلم الداخلي

1. يشكل الوزير لجنة خاصة في الدائرة للنظر في التظلمات ويحدد في القرار تشكيلها ومهامها وصلاحياتها

2. يراعى عند تشكيل اللجنة ان لا يكون اي من اعضائها مشاركا في القرار او الاجراء محل التظلم المرفوع اليها او مشاركا في لجان التحقيق ذات العلاقة بالموظف المتظلم
3. يتم التحقق من صحة التظلم باتباع إجراءات شفافة وموثقة
4. ترفع اللجنة توصيتها للوزير في حال كان الامين العام طرفا في التظلم لاتخاذ القرار المناسب وللأمين العام في الحالات الاخرى ليتولى التنسيب بشأنها الى الوزير لاتخاذ القرار المناسب
5. يقدم التظلم إلكترونياً من خلال النظام المعتمد أو بموجب مذكرة خطية حسب الإجراءات المعمول بها. خلال مدة لا تزيد عن عشر ايام عمل من تاريخ علم الموظف بالأجراء الذي يؤثر على حقوقه او تبلغة القرار موضوع التظلم ويجوز تقديم طلب التظلم الى الوزير على ان يتم تزويد الموظف المتظلم بنسخة من طلب التظلم مختومة بخاتم الدائرة
6. يتم البت في التظلم خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوما من تاريخ تسلمه
7. يجب أن يتضمن التظلم:

- اسم الموظف ورقمه الوظيفي.
- المسمى الوظيفي والوحدة التنظيمية.
- القرار أو الإجراء المتظلم منه.
- أسباب التظلم.
- الوثائق المؤيدة للتظلم.

8. تقوم لجنة النظر في التظلمات بتسجيل التظلم وإعطاء الموظف إشعار استلام يتضمن الرقم المرجعي.
9. تدرس الجهة المختصة التظلم وترفع توصياتها للمرجع المختص.
10. يبلغ الموظف بنتيجة التظلم خلال المدة القانونية المحددة في النظام.

## سابعاً: التصعيد إلى هيئة الخدمة والإدارة العامة

يجوز للموظف رفع التظلم إلى هيئة الخدمة والإدارة العامة في أي من الحالتين التاليتين:

1. رفض التظلم من قبل البنك.
2. انقضاء المدة القانونية دون البت في التظلم. ا ي خلال سبعة ايام عمل في حال لم يتم الإجابة على تظلمه المقدم وتقوم الهيئة بالتحقق من صحة التظلم المرفوع اليها وعلى الدائرة تزويد الهيئة بالوثائق المطلوبة ذات الصلة كافة بناء على طلب الهيئة وترفع الهيئة تنسيبها الى الوزير لاتخاذ القرار المناسب ويتم التقديم من خلال المنصة الإلكترونية المعتمدة لدى الهيئة وفق الإجراءات النافذة
3. إذا اتضح ان وراء التظلم قصدا كيديا او يهدف الى الاساءة الشخصية للآخرين فيخضع صاحبه للمساءلة وتطبق بحقه الاجراءات التأديبية المنصوص عليها في النظام.

## ثامناً: مسؤوليات الأطراف

أ. الموظف:

- تقديم التظلم ضمن المدة القانونية.
- تقديم البيانات والوثائق الصحيحة.
- التعاون مع الجهات المختصة أثناء دراسة التظلم.

ب. لجنة النظر في التظلمات:

- استلام وتوثيق التظلمات.
- متابعة دراسة التظلمات.
- حفظ السجلات والوثائق ذات العلاقة.
- إبلاغ الموظف بالنتائج.

ج. الوحدات التنظيمية:

- دراسة موضوع التظلم بحيادية.
- تزويد لجنة الدراسة بالوثائق والمعلومات المطلوبة.

## تاسعاً: سرية المعلومات

تعتبر جميع بيانات وإجراءات التظلم سرية ولا يجوز تداولها إلا للأشخاص المخولين قانوناً.

## عاشراً: حفظ السجلات

تحتفظ لجنة النظر في التظلمات بسجل إلكتروني خاص بالتظلمات يتضمن:

- رقم التظلم.
- اسم الموظف.
- موضوع التظلم.
- تاريخ التقديم.
- الإجراءات المتخذة.
- القرار النهائي.

## الحادي عشر: أحكام عامة

1. لا يترتب على تقديم التظلم وقف تنفيذ القرار ما لم يقرر المرجع المختص خلاف ذلك.
2. تطبق أحكام نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام وأي تشريعات نافذة ذات علاقة فيما لم يرد عليه نص في هذا الدليل.

3. يعتمد هذا الدليل ويعمل به اعتباراً من تاريخ إقراره من الإدارة المختصة في البنك.

## الثاني عشر: قنوات تقديم طلب التظلم

1. الالكتروني
2. نظام المراسلات الداخلية تراسل / الخاص بلجنة التظلمات
3. الايميل الخاص باللجنة: [GRIEVANES@CVDB.GOV.JO](mailto:GRIEVANES@CVDB.GOV.JO)
4. عن طريق نموذج التظلم المتوفر

## مرفق 1:

نموذج التظلم الوظيفي						
الاسم *	الرقم الوظيفي	المديرية	القسم	الفرع	رقم الهاتف	المسمى الوظيفي
القرار المتظلم منه			التاريخ			
بيانات وتفاصيل التظلم						
المرفقات	.1 .2 .3					
توقيع الموظف						

لاستعمال لجنة التظلم في التظلمات	
	اسم مستلم الطلب
	التوقيع
	التاريخ