



**SIGMA**  
Creating Change Together



A joint initiative of the OECD and the EU,  
principally financed by the EU



**ERRADA**

Egyptian Regulatory Reform & Development Activity

# Guide to Good Administrative Procedures for Egypt

**Edition May 2019**

## Preface

The present Guide is a result of a fruitful co-operation between ERRADA and the SIGMA Programme, a joint initiative of the OECD and the European Union, financed by the EU, in order to put in place a guide for good administrative procedures for Egypt. Good administration practices affect positively the daily life of citizens, businesses and public administrative authorities. The principles laid down in this Guide are intended to promote a common understanding of what constitutes a good administration behavior and to help public bodies to provide a good and efficient service for citizens and businesses. The Guide has been inspired by the principles adopted by the "European Code of Good Administrative Behaviour" that was endorsed by the European Parliament in September 2001.

In light of the above, ERRADA is looking forward to adopting a pilot project to train public officials on the implementation of this Guide upon request from public bodies.

Tarek Hamza

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tarek Hamza', with a horizontal line underneath.

Executive Director

ERRADA

## TABLE OF CONTENT

Table of content.....	3
<b>Part One</b> <b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
1.      Why is a good system of administrative procedures needed? .....	5
2.      Key elements of “Good Administration” .....	5
3.      New challenges.....	5
4.      Benefits of “Good Administration” .....	6
5.      Administrative procedures: “Good Administration” in practice.....	8
<b>Part Two</b> <b>Principles and rules for the conduct of simplified administrative procedures.....</b>	<b>10</b>
1.      Rule of law and its key elements.....	10
2.      Principle of legality and due process .....	10
3.      Principle of lawful exercise of discretion .....	11
4.      Principle of proportionality .....	13
5.      Principle of objectivity and impartiality .....	14
6.      Principle of equality and non-discrimination .....	14
7.      Principle of efficiency through simplified administrative procedures.....	15
8.      Principle of speediness of the procedure.....	16
9.      Principle of freedom of form of communication .....	17
10.      Principle of responsiveness of the administrative authority.....	18
11.      Principle of information and active assistance.....	18
12.      Principle of ex-officio investigation of facts .....	19
13.      Principle of ex-officio use of existing data .....	19
14.      Principle of hearing the party .....	20
15.      Principle of obligation to state reasons .....	21
16.      Principle of continuity of an administrative decision .....	21
17.      Principle of legal protection through complaint procedure .....	22
<b>Part Three</b> <b>Implementation of the Principles in Egyptian administrative practice .....</b>	<b>26</b>
1.      General requirements of the administrative authority for the conduct of administrative procedures .....	27
2.      The system of administrative procedures used by the administrative authority.....	31
3.      Use of Templates .....	36
4.      Public relation tools .....	41
5.      Course of an administrative procedure initiated upon request of the party (upon receipt of formal application / template).....	46
6.      Course of an administrative procedure initiated ex officio .....	58
7.      Grievance procedure.....	66
<b>Annex</b> <b>Glossary of legal terms used in the Guide.....</b>	<b>85</b>

## PART ONE INTRODUCTION

In September 2015 members of the Egyptian Regulatory Reform and Development Activity (ERRADA) and the SIGMA programme – the latter is a joint EU-OECD initiative principally financed by the European Commission – started a joint project with the overall goal to contribute to the development of a system of good and simplified administrative procedures in the Egyptian public administration. The *“Guide to Good Administrative Procedures for Egypt”* (hereinafter: “Guide”), presented in this paper, is one of the deliverables of the project and at the same time it is its final result.

For its overall project methodology, the ERRADA/SIGMA team chose an empiric-analytical bottom-up approach, carried out in the following three project phases:

Phase I aimed at analysing (mapping) in detail the practical steps and the regulatory framework of a selected administrative decision-making process of an Egyptian administrative authority and assessing this procedure in the light of international standards with a focus on the concept of Good Administration as it has evolved within the European Union and its Member States.

In phase II – carried out as a pilot - recommendations were elaborated for the conduct of a concrete administrative procedure relevant for the business sector. These recommendations, jointly developed in cooperation with practitioners of the concerned administrative authority, were directed not only at simplifying the procedure but also at ensuring good quality and legality of the administrative services to be delivered as the outcome of the procedure.

On the basis of the findings of both the analytical and the pilot phase, phase III led to the Guide, now addressed to the Egyptian public administration in general and applicable for the administrative practice across the country.

The Guide is targeted mainly at administrative practitioners who are involved in the conduct of individual administrative procedures. This target-group will find in Part III of this paper detailed descriptions of standardised elements and steps of a good and simplified administrative procedure. These very practical steps were derived from principles and rules that are commonly acknowledged in the European Union as the very basic elements of a regulatory framework required in order to meet the standards of good administrative practice. Principles and rules are listed and explained in the preceding Part II of this paper.

The Guide is also directed towards the managerial level of administrative authorities. For this target group Part III also provides recommendations for the process of enabling the concerned administrative authority to (stepwise) implement the principles and rules of good administration by applying the elements and practical steps proposed for the conduct of the procedure.

Business as well as private sector beneficiaries of administrative services form the third target group of the Guide. They would find information on international standards of good administration and to what extent a concrete administrative authority has been striving to reach those standards.

The Guide has been developed as the result of the intensive co-operation between ERRADA and the SIGMA programme. The project was led by Mr. Péter Vági, Senior Adviser and Egypt Country Co-ordinator of SIGMA and Mr. Mohamed Eissa as the ERRADA Co-ordinator of the co-operation. The present Guide was developed by Mr. Wolfgang Rusch and Mr. Lothar Hahn as the lead SIGMA experts of the project with the involvement of the SIGMA and the ERRADA team members and experts.

## **1. Why is a good system of administrative procedures needed?**

The political success of a government stands and falls with the quality of public administration. Therefore, the first answer to the question of a politician, why a good system of administrative procedures is needed, has to emphasise the general political importance of public administration for a governance system. “Administration is the exercise of political authority in everyday life.”<sup>1</sup> The best political concepts, aimed at issues such as creating an education system fit for the future, providing social security, protecting the environment, combating the unemployment rate, generating sustainable economic growth, or ensuring law and order, will fail if the public administration lacks the necessary capacity to put those concepts into reality of everyday life.

Due to this overarching political importance the state of public administration and its adjustment to rapidly changing needs of society and government concepts is currently debated in basically all European countries. In this political and social context, “Good Administration” has emerged as an all-encompassing concept, indicating the overall objective of the modernisation process.

ERRADA decided to build the Guide on this fundamental concept. All principles and rules provided in Part Two of this document as well as every single recommendation, made in Part Three for the purpose of putting those principles into good administrative practice, are based on and directly derived from the normative framework of “Good Administration” and its elements.

## **2. Key elements of “Good Administration”**

“Good Administration” is at the service of the community. It responds to the expectations and requirements of a balanced approach to safeguarding the public interest while respecting the rights and interests of an individual citizen. In this way “Good Administration” promotes social trust in the executive power and fosters economic development and social wealth. In contrast, malfunctioning administration is an obstacle to productive investments and can lead to citizen’s distrust of the state.

In Europe the principles and standards of “Good Administration” derive from EU legislation and judicature<sup>2</sup> as well as from good administrative practice in EU Member States and other European countries. Thus, these principles provide also baselines in the light of cross-border administrative cooperation with EU Member States.

## **3. New challenges**

The concept of “Good Administration” redefines administrative operation and citizen-administration relationships. In the past the main challenge for “Good Administration” has been the respect of the Rule of Law, according to which, administrative actions have to be based on a valid legal provision

---

<sup>1</sup> Max Weber (1922) *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie* (5<sup>th</sup> revised edn. 1980. Tübingen) p. 28; the original quotation in German reads: „Politische Herrschaft im Alltag ist Verwaltung.“

<sup>2</sup> Article 41 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union (2000/C 364/01);

Of fundamental relevance for the public administration are also :

Article 2 of the Treaty on European Union, according to which the "Union is founded on the values of respect for human dignity, freedom, democracy, equality, the rule of law and respect for human rights, including the rights of persons belonging to minorities."

Article 197 of the Treaty on the Functioning of the European Union, which refers to administrative capacity of the Member States as a matter of common interest.

circumscribing the competence of the administrative authority and setting its limits. In this way, predictability and accountability of administrative actions are ensured.

However, in addition to that a more recent and additional challenge for “Good Administration” has been to respond to fundamental social, cultural, technological and economic changes that have occurred during the last decades. These changes affect all countries, but are particularly relevant for transition countries.

One of the recent changes can be described as a more equal relationship between state authorities and citizens. Modern democratic administration does not regard anymore the citizen as subordinated to public authorities. For a public administration of today the citizen shall be seen as an asset: the citizen as the beneficiary of an administrative service shall be given space as an active partner, who can contribute to the general welfare. His/hers input, cooperation and participation shall be encouraged and sought after as a necessary condition for democratic and efficient administration and for economic development. In this new context, administrative decision-making and provision of administrative services need to adjust. This involves a new place for values such as transparency, simplicity and clarity, participation, responsiveness and “citizen oriented” performance. They redefine the relationship to citizens as more “horizontal”. Legal provisions and their administrative implementation need to incorporate this redefinition and keep up with these developments.

The second change is related to the fact that today people communicate differently than they did ten, twenty, thirty years ago. This is not only the result of the fast-paced and revolutionary development of information and communications technology. It is also the style of communication in general that has changed within the society; the diction at least of the younger generation is more direct and less formalised, differences between communicating parties in terms of social standing or stages of life have become more and more irrelevant.

A third fundamental change is characterized by a significant speed up of any kind of processes within the society. Everywhere and always immediate response is expected, waiting for a reaction is seen as waste of time.

“Good Administration”, which is oriented to citizens’ needs, has to answer to those societal cultural changes. It shall:

- be more horizontal;
- use contemporary technology and style of communication;
- strive for prompt results.

#### **4. Benefits of “Good Administration”**

“Good Administration” enhances good governance and political efficiency and fosters economic development of a country.

##### ***Impact on political efficiency and democratic governance***

Reliable, fair, open, accountable and efficient administration means proper implementation of political decisions and legal rules. The public interest is effectively and efficiently pursued and the rights and interests of the citizens are respected. This is to the benefit of government, citizens and more generally, democratic governance. Furthermore, by creating predictability, enhancing political legitimacy and promoting democratic governance, “Good Administration” principles promote political efficiency.

Predictability is important for government in order to make sure its decisions will be implemented. It is also important for citizens, who are able to know their rights and obligations, act accordingly, and know what to expect from public administration when deploying their activities.

Fair treatment of citizens' interests through possibilities of hearings, consultation and participation, as well as accountability shape favourable conditions for the acceptance of administrative decisions (and more generally also for government policies) by those affected as well as by the general public. "Good Administration" fosters trust in institutions, a vital precondition for low compliance costs, social peace and political stability.

On the contrary, the lack of such conditions results in weak administration, weak state institutions and, in the end, a low capacity for a society to promote its well-being. Delays, inefficiency, partiality, arbitrariness, corruption, nepotism, patronage, and other forms of maladministration lead to citizens' resentment, resistance and protest against the state and its institutions; they undermine the legitimacy of the government and lead to a failing state.

All this is important at the international level as well. A well performing administration invites respect and acceptance among other states and supranational organisations. Cross-border cooperation needs to be based on clear and predictable rules and on efficient domestic institutions. These conditions promote the political and economic position of a country on the globalised markets.

### ***Impact on economic development***

The administrative, legal and court systems of a country form the most important part of its institutional infrastructure. Their importance to the development of the economy is universally acknowledged. They constitute the basis for the operation of the market and the encouragement of the most dynamic parts of society to contribute to its general welfare. Economic success requires institutions that encourage individuals to engage in productive and innovative activities, to look for opportunities and take up challenges. Foreign investors assess the risk by the chief criterion of predictability and stability of the political and institutional environment. It is a primary role of the State to define and follow up the respect of the rules of the game ensuring predictability for the deployment of economic activities.

All this is served by "Good Administration" principles as described above. State institutions need therefore to reduce uncertainty regarding the behaviour of other market participants and the economic and social environment in general. Reliable, efficient and transparent administration and a legal system that guarantees economic rights by making sure the law is properly enforced are a precondition for important long-term investments, either private or public.

Where such institutions are missing, transaction costs for market participants are high and constitute counter-incentives for productive economic initiatives. Economic agents tend to adopt opportunistic behaviour concentrating their activities on less productive investments, e.g. in projects with little fixed capital and short payback periods. Maladministration in the form of administrative deficiencies and obscure, lengthy and unnecessary complex administrative procedures yield the field to partiality and corruption. In these conditions, the courts will be unable to play their role guaranteeing the rule of law. Such conditions obstruct economic initiatives of domestic or foreign potential investors, with a negative impact on unemployment, and a potential negative impact on political stability.

"Good Administration" principles aim at balancing the needs of society and economic actors in view of the common good. They help to shape strong institutions based on which a country can achieve welfare objectives while preserving individual – including economic – rights and freedoms. They encourage and support socially beneficial economic activities and assess the impact of administrative procedures and regulations on them. "Good Administration" therefore strives to reduce the economic costs necessary to adhere to administrative requirements and reduces unnecessary "red

tapes". Efforts to facilitate the encounter and communication with public bodies include the use of IT-based communication means and the introduction of single contact points ("one-stop-shops").

### ***The international perspective***

It is not a coincidence that the principles of "Good Administration" form an integral part of the value system of the European Union. The EU constitutes a complex political and economic environment in which predictability is of utmost importance either for joint decision-making or for achieving its economic and social goals. This is why these principles are common to all member states of the European Union, and to the institutions of the European Union itself.

The right of European Union's citizens to "Good Administration" is laid down in Article 41 of the Charter of Fundamental Rights of the European Union. Furthermore, the Council of Europe in its Resolution 77 (31) also acknowledges the right of the European citizens to an administration that follows principles of "Good Administration" ensuring the protection of the individual's fundamental rights and freedoms and promoting fairness in citizen-administration relations. Additionally, the European Court of Justice has shaped general administrative principles on the basis of those created and refined by national administrative courts of the Member States of the EU; they came to form a core of common European values.

## **5. Administrative procedures: "Good Administration" in practice**

The implementation of the principles of "Good Administration" requires a well-designed and solid platform consisting of four components:

- i. a system of administrative procedures regulating the administrative decision-making process;
- ii. a clearly structured organisation of the public administration and its bodies in all policy areas and territorial levels;
- iii. professional, competent and independent personnel, and
- iv. a system of effective judicial control of administrative actions. Each of them is equally indispensable for good administrative practice.

So, for putting the principles of "Good Administration" into practice, an adequate system of administrative procedures is imperative. Such a system sets the general rules for the process of carrying out an administrative action, ensuring its quality as much as its legal correctness. A good system of administrative procedures protects citizens' rights and promotes citizens' participation. It further avoids unnecessarily complicated, formalistic and lengthy processes and enhances transparency and accountability and thus contributes considerably to more integrity of public administration, since plenty of cases of corruption aim at ensuring nothing else but an administrative decision that is just in compliance with the law and issued in a reasonable time. Finally, a good system of administrative procedures reduces both transaction costs for citizens and government expenditures; on the other hand, a system of complicated and inefficient administrative procedures is costly for the citizen and burdens the state budget significantly.

### ***Definition of administrative procedure***

For the purposes of this Guide the term "administrative procedure" shall be defined as the sequence of actions of an administrative authority in an individual case that aims at the delivery of a concrete administrative service or any other administrative measure directed at a party or a group of parties on the basis of an administrative decision taken by the administrative authority in accordance with the law.

Administrative procedure also includes actions required for the delivery of the service or the implementation of the measure.

It finally includes a grievance procedure, that is to say the review of an administrative decision in response to a complaint lodged by a party.

***The means to achieve good substantive results***

According to this definition administrative procedures are the means and ways by which the substantive result of an administrative action is achieved; they are not an end in themselves. Also, procedural rules must not be misunderstood as providing “formalistic” and therefore negligible requirements. Procedures directly impact the quality of administrative actions. One of the qualitative aspects finds its expression by the ancient phrase: “Formality is the sworn enemy of the arbitrariness and the twin sister of freedom”.<sup>3</sup>

Hence, administrative actions draw their legitimacy from two sources. They are right if they serve the public interest and at the same time guarantee individual rights, both reached through prescribed procedures. In other words, the correctness of an administrative decision presupposes that the process of decision-making took place in compliance with the procedural rules.

Following from this, procedural rules need to incorporate and materialise the basic values stemming from the principles of the rule of law and democracy. In this way, administrative procedures ensure legality and citizen-orientation of administrative actions, promote accountability, effectiveness and efficiency and provide the standards for judicial review.

---

<sup>3</sup> R. v. Ihering, *Vom Geist des römischen Rechts*, Part 2 (4th edn., 1883, reprinted 8th edn. Basel), p. 471; cited by Schwarze, *European Administrative Law* (revised Edition London 2006) p.1178

## PART TWO PRINCIPLES AND RULES FOR THE CONDUCT OF SIMPLIFIED ADMINISTRATIVE PROCEDURES

The following Part Two this Guide provides a selection of principles and rules that belong in many countries to the normative basis for the conduct of administrative procedures, in particular in the EU Member States. Each principle and its corresponding rule will be explained in detail, in order to make them plausible and implementable for the administrative practice.

### 1. The rule of law and its key elements

The Rule of Law is the fundamental constitutional value for legislature, executive and judiciary of the Arab Republic of Egypt (Chapter 4, art. 94 et sequ. of Egypt's Constitution of 2014). It constitutes a system of separation of powers, in other words a system of checks and balances, within which public administration is a state power of equal rank beside the legislative branch and judiciary. In such a system public administration has its own exclusive authority, which includes both administrative decisions and their enforcement.

For the administrative decision-making process the Rule of Law provides various principles and amongst others the principles of legality, due process and proportionality.

### 2. The principle of legality and due process

#### *Rule*

Administrative authorities shall exercise their activity in line with the Constitution of the Arab Republic of Egypt, international agreements ratified by the Arab Republic of Egypt, and applicable legislation in the Arab Republic of Egypt, within the boundaries of their competences, and in conformity with the purpose, for which these powers were conferred to them.

The lawful rights or interests of one party may not be affected by the administrative action, unless provided by law, and in compliance with the due process of law.

#### *Explanation*

The principle of the legality of administration is a cornerstone of all rule of law-based administration. It does not only aim at protecting the rights of the individuals, but also safeguards the public interest. The principle consists of the following two basic elements:

- the public administration is bound by the constitution, statutory laws and secondary legislation, i.e. every administrative action must be in conformity with the law;
- every action of an administrative authority, which interferes with the individual rights of the citizen, is legal only if there is an authorisation for this action provided by law.

Furthermore, derived from these two basic elements, the principle of legality also comprises

- the requirement of clearly defined competences and responsibilities of administrative authorities, transparent organisation, and predefined decision-making processes;
- the principle of legal certainty to guarantee that a citizen can rely on the public administration and foresee possible administrative actions affecting him or her (in other words predictability of administrative decisions and protection of legitimate expectations of the individuals);
- the strict interdiction of undue political interference or political motivation in administrative decisions;
- legal remedies against administrative actions including recourse to the administrative court in order to ensure legal control of administration and protection of individual rights as well as of the public interest.

The principle of the due process of administration means that procedural rules, once adopted, must be complied with, otherwise an administrative decision is considered unlawful - regardless its technical content. The party has not only the individual right to a decision that is in conformity with the law, but also the right to a legally compliant decision-making process.

### 3. The principle of lawful exercise of discretion

#### *Rule*

When the law authorizes the administrative authority to decide at its discretion through choosing between two or more possible lawful actions, the decision shall be lawful, when all of the following three conditions are met:

1. The decision does not exceed the limits of the power granted by the legislation allowing the discretion.
2. The choice by the administrative authority was made to achieve the objective for which the legislation granted the discretion, and the option chosen is in compliance with the principle of proportionality.
3. The chosen alternative does not contradict the universally accepted norms of science or technique, nor does it offend the elementary principles of justice, logic or practicability.

#### *Explanation*

First of all, the exercise of discretion is allowed only, if the legislation applicable to the concerned case clearly provides the authorization to use discretionary space for the respective administrative decision. As a rule, the wording of the applicable provision explicitly expresses the discretion through the words “may decide” or “may act”. By such wording the applicable provision indicates that it shall not be implemented strictly but the administrative authority shall have the choice between several lawful solutions.

The rule formulated above provides some general requirements for the lawful use of discretionary power:

- Not going beyond the limits (no.1 above)

Purpose of this limitation is to ensure the public body will take its discretionary decision within the boundaries of the legal consequences of the law. If, for instance, the law provides to raise a charge from

100 to 200 Egyptian pounds, the public body must not determine an amount of 300 because the decision options are limited to the space between 100 and 200.

- Not going beyond the legal objectives (no.2 above)

The public body must take into account the legal objectives of the law granting discretionary space and must orient the decision towards these objectives. By doing so the public authority must assess the importance of the objectives in the special case and take into consideration to what extent the objectives can be achieved by the options given.

- Proportionality (no.2 above)

A central requirement for the lawfulness of a discretionary decision is the compliance with the principle of proportionality which is explained in detail in the following section of this Guide.

- Elementary principle of justice (no. 3 above): equal treatment of citizens

It is due to the principle of equality that the administrative authority must not use its discretionary power to treat people differently without substantial reasons. If for instance the public body has raised a charge of 100 Egyptian pounds in specific cases, it must present valid reasons to raise a higher charge of 200 in identical or similar cases.

- Procedural preconditions

Finally, a discretionary decision can be seen as lawful only if all procedural preconditions applicable to the administrative procedure are fully met.

Other examples of unlawful use of discretion can be categorized by non-use, misuse and excess of discretion as follows:

- Non-use of discretion

The public body – due to erroneous interpretation of the relevant legal provision or if it mistakenly sees itself as bound to some other law or administrative order – considers that it has no discretion in the matter and proceeds as if the decision were to be adopted in the exercise of circumscribed powers and not as a matter of discretion.

The body fails to exercise its discretion because it does not exercise it due to idleness.

- Misuse of discretion

The public body uses discretion for an unlawful purpose and not for the purpose laid down in the norm granting discretion.

Not all or wrong facts are taken as basis of a decision.

The body decides all cases of a particular class schematically in a fixed manner without considering the facts of individual cases.

Irrelevant considerations are taken into account.

The exercise of the discretion is based on improper motives or bad faith (personal subjectivity of the public body such as personal enmity or friendship, economic interests, party affiliations etc. must not play a role in the decision making process).

- Excess of discretion

The public body does something, which is clearly unauthorized to do under the enabling law such as imposition of a fine beyond the upper limit set out by law.

In some specific cases, a restriction of the discretion (“reduction to zero”) could lead to a failure. Reduction to zero means that in spite of the theoretical choice given by the discretionary power to act one way or the other, only one course of action may be legal. For example, assuming – according to the law – inspectors of buildings have full discretion to intervene if the owner of a building misuses his building. Normally they would issue an order to abandon the misuse within a standard deadline. However, in the case of material danger to the legally protected interests of the neighbours by such misuse, inspectors are under an obligation to intervene and immediately stop the abusive action.

The requirement of equality of treatment in the exercise of discretion is not observed. This will be the case, if the public body deviates in a single case from an established lawful administrative practice without there being any objective substantive justification for that difference in treatment.

The most important element to the dutiful exercise of discretion is the observance of the principle of proportionality that will be explained in the following section.

#### **4. The principle of proportionality**

##### ***Rule***

Any administrative action, which, for reasons of protection of the public interest or the rights of others, may restrict an individual right, or may affect his/her legitimate interest, shall be conducted in line with the proportionality principle.

An administrative action shall be in line with the principle of proportionality only when such action is:

- i) necessary to attain the purpose set out in the law, and does so with means and measures that the least affect the rights or legitimate interests of the party;
- ii) suitable to achieve the purpose set out in the law; and
- iii) in right proportion to the need that has dictated it

##### ***Explanation***

The principle of proportionality is applicable to any administrative action, for which the law grants discretion and which may restrict an individual’s right or a legitimate interest of a party. The principle is of highest relevance for discretionary decisions because it limits – as a general rule – the space for any discretionary decision of the administration.

The principle of proportionality of administration comprises three elements to be distinguished. An action can be seen in alignment with the principle only if the requirements of all of them are met. The requirements of these elements must be examined in a specific order: Firstly the suitability, secondly the necessity and thirdly the adequacy.

- Suitability

An action or decision is suitable if it can lead to the purpose the action is taken for. It is not necessary that the most suitable action is taken. To meet the requirements of the principle of proportionality it is sufficient that the action is a possible step on the way to achieve the aim or purpose the action is directed to. It is unlawful, however, to choose an action which is unsuitable at all.

- Necessity

The sub-principle of necessity of an action is met if there is no other action which, on one hand is suitable in the same way but on the other hand is less onerous to the affected party. If the public body has two or more options to achieve a specific purpose to the same extent it must choose the option which has the smallest impact on the rights or legal interests of the affected party.

- Adequacy

On the third level, the principle of proportionality requires a comparison and balance between the goals or aims of an action on one hand and the onerous affection of the party in question on the other hand. The importance of the affected or involved rights or interests on one side and the rights or public interests to be achieved on the other side must be considered properly if the law had left space to choose two or more options.

## 5. Principle of objectivity and impartiality

### **Rule**

The administrative authority shall act in an objective and impartial manner. Actions of a public official shall never be guided by personal or family interests or by political pressure.

### **Explanation**

By implementing and executing the legislation in force the administrative authority conducting the administrative procedures must take into account all circumstances, all information and relevant facts regardless whether they are in favour of the state, regional or local government or in favour of the parties involved in the procedures. Conducting administrative procedures means that the activities are both in common as well as in private interest. All elements relevant to the decision must be taken into account and in consideration. There must not be any preference or advantage to a specific interest.

The administrative authority is – as a rule – obliged to investigate all facts relevant to the procedure objectively and ex officio (see below explanation on the Principle of ex-officio investigation under section 12) and to seek evidence if necessary to take a final decision. The public body is authorized to weigh and balance the interests involved, especially in a case where the law gives space for different options. But it is not authorized to assess special interests higher than others without an objective reason.

## 6. Principle of equality and non-discrimination

### **Rule**

An administrative authority exercises its activity in compliance with the principle of equality.

Parties, who are at the same objective situations, shall be treated equally. In specific cases, where a differentiated treatment is made, such treatment should only be justified by the objective characteristics related to the specific case.

The public organ shall, during the exercise of its activity, avoid any discrimination on grounds of gender, race, colour, ethnicity, citizenship, language, gender identity, sexual orientation, political, religious or philosophical beliefs, economic, education or social situation, pregnancy, parental belonging, parental responsibility, age, family or marriage situation, civil status, residence, health situation, genetic predispositions, disability, belonging to a special group or any other ground.

#### ***Explanation***

The constitutional principle of equality binds the activities of administrative authorities in the frame of the legislation in force to deal with cases in the same manner and to treat them equally if their substantive elements are equal, otherwise to treat cases differently if their substantive elements are different. Different treatments must be justified.

Since no case is completely the same as another one it is of importance to decide which elements of the cases are relevant, in order to treat them equally or differently. The rule says that only objective characteristics shall justify different treatments. It is forbidden to discriminate persons due to the grounds listed.

If a public body has recently treated specific cases in a specific way, it is obliged to treat new cases in the future in the same way unless it has good reasons to alter the practice and treat new cases differently. This applies at least if the current practice is in alignment with the legislation in force. As a rule: if the public bodies have treated specific cases in the past in an unlawful way, they are not authorized to treat new cases in the same unlawful way on the grounds that it was a consequence of the principle of equality.

The rule also forbids different treatments of special characteristics or situations connected to the party. Forbidden, however, is only the discrimination and not any different treatment due to reasoned substantial and objective differences. It is for instance forbidden to treat people differently only due to their health situation. However, it is not forbidden to prefer a person with good health when choosing new personnel to be employed in civil service. Therefore, discrimination means that there are no objective reasons for different treatment but only the grounds forbidden by the principle and rule of non-discrimination.

### **7. Principle of efficiency through simplified administrative procedures**

#### ***Rule***

The administrative procedure shall be conducted with as little expenses as possible in terms of costs, time and work load, for the administrative authority and for the parties, but at the same time in such a manner as to obtain everything that is necessary to a lawful and effective outcome.

#### ***Explanation***

An administrative procedure shall be dominated by informality and has to be carried out with expediency, simplicity, minimum possible costs, and in proportion with what is needed to achieve the objective of the procedure. This principle is a guiding principle of "Good Administration" and the

importance of simplified, that is to say speedy and efficient administrative proceedings, for the economic development of Egypt. It will encourage investments and must not be underestimated.

Almost every other principle and rule presented in this Guide have – when implemented – also an efficiency enhancement effect. This is in particular true for the:

- Principle of responsiveness of the administrative authority;
- Principle of Information and active assistance;
- Principle of ex-officio investigation;
- Principle of ex-officio use of existing data;
- Principle of hearing the party;
- Principle of speediness of the procedure;
- Principle of legal protection through grievance procedure.

The compliance with all of these general principles and rules, which are applicable to every administrative procedure, make a major contribution to efficient and simplified procedures.

Another important instrument to accelerate and to simplify administrative proceedings is the “point-of-single-contact” approach (also called “one-stop-shop”).

Fast and efficient proceedings are also fostered by the improved delegation of decision-making competence within a given administrative body. Overloading the top of an organisation with any, big or small, administrative decisions create bottlenecks that are inimical to both efficiency and quality in administrative procedures. According to good administrative practice, decisions shall be delegated and entrusted as far as possible to well-trained civil servants (subsidiarity principle) who are familiar with the subject matter, without eliminating the possibility of control by the heads of public units.

Of course, the principle of simplified, speedy, and efficient procedures does not exclude the existence of certain substantial procedural steps, even though it might appear more or less formal when such formalities are necessary to guarantee the lawfulness and the merits of the final decision. In the end, it is the rule of law that is the predominant principle for the executive power of the State.

## **8. Principle of speediness of the procedure**

### ***Rule***

An administrative proceeding, initiated upon request of a party, shall be concluded as soon as possible, but no later than within the deadline established by law for that type of procedure. In case the law provides no special deadline, the general deadline applicable to the conclusion of administrative procedure, including the notification of the decision, shall be no more than 45 days from the date of its institution.

If the law establishes the obligation of a party to submit a document or perform a procedural action as a part or together with the submission of an initial request, the deadline determined shall start running from the complete filing of the initial request.

Except when explicitly forbidden by law, when justified because of the complexity of a particular case, the administrative authority may extend only once the original deadline for a period necessary to

conclude the procedure, considering the complexity of the case, but never longer than the original deadline.

Within the original deadline, the party shall be notified of the decision to extend the deadline, with the indication of the new expiration date, as well as of the reasons for the extension.

#### ***Explanation***

The rule derived from the principle of speediness stipulates the obligation of an administrative authority to conclude an administrative procedure that is initiated upon the request of the party as quickly as possible but always within the respective deadline prescribed by legislation. Such an obligation ensures the predictability of the administrative behaviour, the legal certainty for the individuals involved and the public interest as well as the efficiency of the administration (as already emphasized above in section 7). The establishment of sectoral time-limits is an appropriate solution to balance the celerity of the procedure and the quality and lawfulness of its final output.

The actual duration required for the administrative authority to conclude the procedure depends on the case-by-case complexity of that individual procedure, while the deadline prescribed by the legal provisions for that type of the procedure should be seen as the ultimate deadline. It means that the authority should not expect the end of such a deadline to issue a decision but at any time proceed in accordance with the principle of efficiency and conclude the procedure as soon as possible and as the complexity of that individual procedure allows. It is a call to find a balance between the speediness and quality of the procedure.

### **9. Principle of freedom of form of communication**

#### ***Rule***

In general, an administrative procedure is not bound to a specific form. Unless otherwise stipulated by law, the administrative authority is free to choose the appropriate way of communication with the party by taking into consideration the legal protection of the party as well as the effectiveness, transparency, and cost of the communication means. Priority shall be given to internet-based communication technology.

#### ***Explanation***

As a rule, an administrative proceeding shall be carried out without strict formal prescriptions and shall not be bound to a specific form, to ensure and support an uncomplicated, appropriate and timely action of the public administration. Strict formalities should be reserved for specific administrative procedures where the law prescribes a more formalised procedure, for instance in a written form or with the use of specific templates.

If administrative procedures are regulated in a too formalistic and detailed manner, there is a danger that procedures are not carried out as swiftly and as simply as possible. Such regulations are often a reason for the acting public official to think and act only in a very formalistic and bureaucratic way.

The most relevant element for an up-to-date administration is the use of internet-based communication including “social media”.

## **10. Principle of responsiveness of the administrative authority**

### ***Rule***

The administrative authority shall answer every submission. The minimal content of such answer includes the confirmation of the submission of the application and information about how and within which period of time the administrative body will process the application.

### ***Explanation***

This rule covers two situations. First, if the subject matter of the submission falls in the area of competence of the administrative authority, the administrative authority must not refuse to deal with the submission and, depending on the case, must decide how to treat the request of the party. Second, if the addressed authority does not have the competence to handle the subject matter, it shall inform the party about the lack of competence and reroute the submission to the competent authority. In either case, if the administrative authority does not respond within a prescribed period of time, the party has the right to lodge a complaint against such administrative silence.

## **11. Principle of Information and active assistance**

### ***Rule***

The administrative authority shall inform the parties of their rights and obligations in the proceeding and indicate the legal consequences of their actions or inactions during the proceeding. It shall assist the parties in order to protect and fulfil their rights and legitimate interests as easily as possible, without affecting the rights and legal interests of other persons.

### ***Explanation***

The principle of information and active assistance marks a central characteristic of modern administration. The party must not be seen as an opponent or adversary to the administrative authority but more so as a partner with whom the authority has to cooperate with by implementing the law. Therefore, the public body must provide assistance to the party if needed. Especially the provision of information is required to compensate any lack of knowledge according the administrative procedure. That requires not only a service-oriented mentality and behaviour of the acting officials but also a conduct towards the procedures that is "as effective and as simple as possible". In addition to these requirements, the administrative authorities have to take measures to open access to the authority by electronic means in order to alleviate the communication for the citizen.

## 12. Principle of ex-officio investigation of facts

### Rule

The administrative authority shall ex officio investigate all facts and assess all circumstances necessary for resolving the case. The public organ shall independently determine the type and scope of administrative investigation and assess whether a fact or circumstance is relevant for the solution of the case.

The party shall co-operate with *bona fide* with the public organ in establishing facts and circumstances necessary for the resolution of the case. The party shall be obliged to supply evidence, provide information and written statements, and to appear personally to make statements before the public organ only where this is explicitly required by law.

### Explanation

The core of the preparatory stage of an administrative procedure is the administrative investigation, which might be broadly defined as the process for acquiring and assessing information, be it facts or interests. The administrative investigation phase is led by the inquisitorial principle; that is the principle of ex-officio investigation, and its counterpart, the duty of careful consideration.

The purpose of the inquisitorial principle is to ensure legally correct and especially factually true administrative decisions. In that respect, the public body, when exercising its administrative power in a concrete administrative case, is the guarantor for safeguarding public interest. As such, the public organ is the master of the procedure and as such it is under a duty to ex-officio – that is without depending on the party's initiative or will – to conduct a comprehensive and accurate investigation in order to establish the real factual situation, to correctly apply the law and to take the right decision.

The administrative investigation is performed from an ex-ante perspective. Therefore at the beginning of the investigation process the range of potentially relevant facts and circumstances can frequently be unforeseen and would need to a certain extent to be opened to the development of the individual case.

## 13. Principle of ex-officio use of existing data

### Rule

Except when provided otherwise by a legal provision, the administrative authority conducting the administrative proceeding shall not request documents that certify acts, facts, qualities or subjective situations, necessary to conduct an administrative investigation, whenever they are already in the possession of the authority. If necessary, however, the administrative authority may request from parties those data or elements required for the identification of documents.

### Explanation

Certain facts and circumstances that are relevant for one case might already be certified by documents or files (e.g. birth certificate) which constitute evidence and truthiness for their existence and which are under the possession of the public administration. The principle of ex-officio use of existing data stipulates the obligation of the administrative authority conducting the procedure to acquire such documents ex-officio without asking their submission by the party. The latter could be only asked to inform the administrative authority about the necessary elements the administrative authority needs for

identification of the respective documents. The obligation is, on the one hand, a concretisation of the Principle of ex-officio investigation of facts (see above section 12) and on the other hand, it aims at reducing the administrative burdens, and therefore contributes to efficiency and speeding up of a procedure.

#### **14. Principle of hearing the party**

##### ***Rule***

The administrative authority shall ensure that, at every stage in the administrative procedure, the rights of all parties affected by the authority's decision are respected.

Before a final decision is taken, the administrative authority shall notify the party about its right to be heard, unless it is evident that the decision shall be a complete endorsement of its request; the notification shall include an indication of the results of the administrative investigation, of the expected results of the proceeding, as well as information on how to exercise the right to be heard.

The right to be heard may be exercised in writing or verbally to be recorded by the administrative authority.

##### ***Explanation***

According to the principle of hearing the party, the administrative authority is obliged to notify the party of the opportunity to be heard before the final decision is taken and also of the modalities of performing such a notification.

The right of hearing is a paramount element of citizens' fundamental rights, deriving directly from the fundamental principles of human dignity and the rule of law and the key stone of participation in administrative procedure. This right provides that the party will be given the opportunity to explain its own way to see the facts and judicial problems the procedure is dealing with before a decision is taken. Furthermore there is the obligation of the administrative authority to take notice of the statement and to take it in consideration for the final decision. The latter requires that the administrative authority documents this consideration in the reasoning of the final decision (see below Principle of the obligation to state reasons, section 15).

The party's right of a fair hearing during the procedure corresponds to the obligation of the administrative authority to proactively inform the party about this right and the related opportunities, so that the party concerned will be enabled to participate in the proceeding and defend his/her rights and legitimate interests by putting forward facts and arguments. In order to do that, the party should be properly notified with all the necessary elements he needs to be aware of in order to exercise his right in the procedure. The right of hearing allows the party to be subject to the proceedings rather than a mere object to the administration.

However, the fair hearing is not only in the interest of the party but also in the public interest. Public administration of today shall see the party as an active partner, whose input, cooperation and participation in the administrative procedure shall be encouraged and sought after as a necessary condition for efficient administrative decision-making based on the two pillars of legality and citizen-orientation. In this context, the fair hearing is a procedural instrument to contribute to "right" administrative decisions, decisions that are lawful and expedient, and find acceptance on the part of the addressee; the latter especially in cases when due to a legal situation the party's expectations or

demands could not be fully satisfied. Moreover – more generally spoken – the hearing of the party is the procedural implementation of basic values and principles of public administration, such as legality, transparency, active assistance, objectivity, impartiality and simplicity. They redefine the relationship between citizens and public administration as more equal (“horizontal”) than in former times, when the citizen was regarded mainly as subordinated to public authorities.

## **15. Principle of the obligation to state reasons**

### ***Rule***

Every administrative decision issued in writing shall contain written grounds explaining the essential facts and legal grounds that the administrative authority has considered in arriving at its decision. It shall also provide information about the right of the citizen to challenge the decision by legal remedy.

### ***Explanation***

The obligation of the administrative authority to explain how and why it came to the decision is one of the basic requirements of “Good Administration”. They have the following functions:

Firstly, the obligation to provide a statement of reasons derives from the role of the citizen as a partner of the public body. This partnership function has been becoming increasingly important in the course of the development of a citizen-oriented public administration, where administrative authority and party of an administrative procedure encounter on an equal footing. A decision without reasoning degrades the citizen to just recipients of orders, a role that should be overcome in a democratic system.

Secondly, the reasoning serves the parties’ acceptance of an administrative decision. The party, who knows and finally understands the reasons that ruled the administrative authority’s decision, is more inclined to understand that the administrative authority was right to decide as it did, even if the addressee dislikes the result.

The third function is legal protection: with the reasoning the addressee gets the opportunity to assess the chances of success of a legal remedy, while the administrative authority and the administrative court deciding on such appeal have a better basis for the review of the challenged administrative act.

The fourth function is transparency vis-à-vis the public in general, which in a democratic state has the right to control the public administration with regard to lawfulness, objectivity and expediency of administrative behaviour. In so far, the reasoning is also an instrument to impede corruption.

Finally, the public body’s obligation to provide reasons is an appropriate means of administrative self-control because this obligation does not allow it to decide by applying patterns but forces the responsible acting official to carefully consider each individual case, in particular the parties’ argumentation.

## **16. Principle of continuity of an administrative decision**

### ***Rule***

The confidence of a party in the continuity of the rights acquired by an administrative decision is protected.

An administrative authority may revoke a decision taken upon request of a party only in one of the following cases:

- The legislation, on which an administrative decision was based, explicitly permits the revocation of this decision and provides the legal preconditions for this revocation.
- The administrative decision was unlawful because it was not taken in compliance with the factual and legal preconditions stipulated by law and the beneficiary party was aware of the grounds of the unlawfulness of the decision.
- The administrative authority had based its decision on substantially incorrect or incomplete information culpably provided by the beneficiary party.
- The administrative authority had connected the issuance of an administrative decision to the obligation of the beneficiary party to perform or omit a certain action, and the party has not fully met the obligation or has not done so within the given deadline.
- The implementation of an administrative decision could cause a serious danger to the life and health of people or to public safety and this could not be prevented by other means, which have a less effect on the acquired rights or legitimate interests of the beneficiary party.

#### ***Explanation***

The major purpose of the principle of continuity is to provide legal certainty, which in turn is a prerequisite for a well-functioning system of legal and economic transactions. Legal certainty is of particular relevance to the party who received upon his/her request a beneficial administrative decision, because it protects his/her confidence in the sustainability of his/her rights or legal relationship acquired by the decision.

However, the principle of legal certainty is not unconditional. The rule above restricts the administrative decision's bindingness by stipulating exemptions, in which the administrative authority may revoke a decision, if this is necessary to protect other overriding legal values and principles. In all of these exceptional cases the interest of the party either does not deserve to be protected or the public interest in the lawfulness of the administrative decision has priority over the individual interest of the party.

### **17. Principle of legal protection through complaint procedure**

#### ***Rule***

A party shall have the right to file a complaint against every administrative decision of the administrative authority if the party claims that his/her rights or legitimate interests are infringed by such a decision.

The unfruitful filing of a complaint is a preliminary requirement for any dispute before a competent court for administrative disputes.

#### ***Explanation***

Primarily, it falls in the competence of judiciary to provide legal protection against unlawful administrative decisions. External control of administrative measures by independent judges is crucial for modern states under the rule of law.

In addition, however, internal control of administrative measures by administrative authorities itself is part of EU standards of Good Administration. The purpose of such administrative legal remedies is not to substitute administrative disputes before the court but to provide an additional system of review and correction.

A system of administrative legal remedies ensures three major advantages:

- Administrative legal remedies, meaning remedies initiated by a complaint filed by the party and decided on by administrative authorities as an effective, easy and not expensive way to protect legal rights of the parties before appealing to the administrative courts.
- Moreover, administrative legal remedies are vital for the internal monitoring of internal decision-making standards. The authority that decided on the case or the supervisory authority, if involved, have not only the opportunity to realise possible legal errors and have to rectify the outcome of the particular case, but also have the possibility to guard against the continuation of a systemic mistake and to improve the administrative practice in general concerning similar cases.
- Finally, administrative remedies, however, are not only in the interest of the party and the executive power but also of the judicial system since they lighten the burdens of administrative courts by settling cases within the internal legal remedy procedures.

In the following, some general rules for a grievance procedure are recommended to be adopted by every administrative authority, in the case, if and as far as special administrative legislation on this matter does not exist. Otherwise, of course, the special legislation applies.

In case special legislation for a system of grievance procedure does not exist, in the following some basic rules for a regulatory framework is proposed.

*1. Purpose of a grievance procedure*

*The grievance procedure is a standardised procedure, through which an administrative decision taken as the final result of an administrative procedure (hereinafter referred to first instance procedure) and is subject to review upon a complaint of one of the parties of the first instance procedure.*

*2. Right to initiate a grievance procedure (legal standing to bring grievance proceedings)*

*Every party of an administrative procedure has the right to initiate a grievance procedure against the final decision of the procedure, if he/she claims that his/her individual rights were infringed as a result of the procedure. Individual rights can be affected if a party's request was fully or partly rejected or if the final decision of an administrative procedure imposes an onerous legal effect on the party by addressing to him/her a prohibition or command.*

*The right to initiate a grievance procedure has also an 'external party', who – without having been involved as a third party of the first instance procedure - can claim that his/her individual rights are infringed as a result of the procedure.*

3. *The administrative authority competent for the conduct of a grievance procedure*

*Unless otherwise stipulated by law, the Minister may determine for his/her administrative area of responsibility that either the authority that has conducted the first instance procedure or a different specialised administrative authority or committee shall act as grievance authority. In the former case, a different department of the first instance authority shall conduct the grievance procedure.*

4. *Initiation of the grievance procedure and content and form of a complaint*

*The grievance procedure can be initiated by a complaint lodged by anyone who was as a party affected by a final decision of an administrative procedure.*

*The complainant shall lodge his/her complaint with the first instance administrative authority. In the case a specialised grievance authority exists, the first instance authority must without any delay forward the complaint to the grievance authority.*

*The complainant shall specify the administrative decision that is contested.*

*Any submission of a party, irrespective of its form and even if not explicitly labelled as complaint, shall be deemed as such if the intention to contest a concrete administrative decision is sufficiently clear.*

5. *Deadlines for filing and deciding on a complaint*

*A complaint against an administrative decision shall be filed within fifteen days from the date, on which the decision was notified to the party. If the contested first instance administrative decision was issued without any or without sufficient information regarding the party's right to complain, the fifteen-day deadline shall be extended to three months.*

*If the complainant was not involved in the first instance procedure as a party but has the right to initiate a grievance procedure according to the Principle/Rule no. 17 (above), the three-month deadline will start on the day when the complainant got cognisance from the content of the final decision.*

*In the case an administrative authority does not respond to a request of a party within two months from the date when the request was submitted to the administrative authority, the requester has the right to complain against the administrative silence, but no later than one year after submission of the request.*

*The grievance procedure shall be terminated within the thirty days of the date on which the complaint arrived at the first instance administrative authority.*

6. *Suspensory effect*

*Unless otherwise provided by law, the submission of a complaint suspends the legal effects of the challenged administrative decision, until the decision on the complaint is notified.*

7. *Procedure of reviewing the first instance decision by the grievance authority*

*The grievance authority established as stipulated above under provision no. 3 of this proposal shall reject the complaint, if after thorough review, comes to the conclusion that the contested decision fully complies with the law.*

*When the grievance authority considers the complaint to be completely or partly founded, it shall, with a new administrative decision, annul or amend the contested decision and respectively issue the requested decision.*

*If for practical or legal reasons the grievance authority is not in the position to resolve the case by its own decision, it shall order the first instance administrative authority to abolish or amend the contested decision and prepare a new decision on the basis of instructions given by the grievance authority.*

*In all cases, the final decisions of the grievance procedure must be reasoned and include instructions about the further judicial legal remedy.*

## **PART THREE      IMPLEMENTATION      OF      THE      PRINCIPLES IN EGYPTIAN ADMINISTRATIVE PRACTICE**

This part of the Guide is designed as guidelines for practical implementation of the aforementioned principles and rules. It will support the creation of new administrative procedures and should actually already be considered during the development of executive regulations in order to lay the grounds for good administrative practice in the forthcoming implementation of any new legislation. On the other hand, this part of the Guide will also be a helpful tool for management and practitioners to improve on existing administrative practice. The steps described below cover the complete cycle of an administrative procedure and they may also be used for a gradual improvement of existing procedures – be it only the one or other individual step in the process.

This way the Guide should serve as a permanent aid for improving the Egyptian administration towards good practices and citizen friendly services.

The structure of Part Three shows that this part of the Guide is addressed to two different target groups:

**Sections 1 to 4** is dealing with the **preconditions** and basis for the effective delivery of good quality administrative services to citizens and businesses in line with good practices as set out in Part III of the document. The topics addressed hereafter shall motivate and help the management of an authority to screen the overall setup and working methods of their operations and – where necessary – take corrective measures to enable their staff to effectively operate and perform in a legally compliant and modern framework of transparent and citizen-friendly procedures. In this sense, all the key questions such as legal and regulatory framework, institutional set-up, manpower, workflow, information management and adequacy of procedures incl. templates, are necessary to be reviewed for ongoing improvement. Thus, this review should not be a one-time exercise but performed on a regular basis to meet the ever-changing requirements of business and society. Measures to be taken in this context will most possibly have influence on resources with budgetary implications and thus, need high level support for implementation.

**Sections 5 to 7** are mainly targeted towards the operational level of practitioners involved in the **implementation** of the previously described preconditions – i.e. managers and officers of an administrative authority being in contact with and serving to the parties, hereinafter called “acting public official”. Starting from consultative services to conducting procedures along good practices and speedy provision of individual administrative services these chapters provide hands-on guidelines on how to perform efficiently while applying modern and client oriented methodology in line with international standards of delivery of good quality administrative services. In this sense, these chapters are not only a guideline for day-to-day operations related to the implementing administrative staff but also enabling the management to raise awareness and teach its staff in applying best practices, services and methods. Feedback from staff, including problem reporting, should be encouraged and seriously considered for ongoing improvements towards effective workflow and citizen oriented service quality.

## **1. General requirements of the administrative authority for the conduct of administrative procedures**

### Explanatory remarks:

The fundamental preconditions for an administrative authority, such as Ministry, Agency, affiliates of a Ministry or Agency, other independent administrative authorities, to conduct administrative procedures are the following three basics:

- Clearly defined scope of the administrative responsibility of the administrative authority;
- Proper legislative framework applicable for undertaking administrative actions within the scope of responsibility;
- Well designed and transparently structured institutional and organisational set-up of the administrative authority.

These three preconditions follow mainly from the Principle of Legality of Public Administration (see above Rule no. 2 in Part Two of this Guide), which in turn derives from the Rule of Law (see below Principle no. 1 in Chapter III of this Guide). The Rule of Law is according to Art. 94 of the Constitution of the Arab Republic of Egypt “the basis of governance in the state”.

### **1.1. Clarity about the scope of responsibility of the administrative authority**

#### Explanatory remarks:

According to Article 167, No. 5 of the Constitution of the Arab Republic of Egypt, it is a fundamental part of the Rule of Law and its sub-principle of Legality of Public Administration (see above Principle no. 2 in Chapter III of this Guide) that all entities exercising executive power must keep the boundaries of their responsibility as stated in the law and secondary legislation.

A distinction is usually made between the subject matter and the territorial administrative responsibility and - within hierarchically structured administrative bodies - the responsibility of the respective level in relation to the other levels of the same body. An administrative authority is entitled to act in a specific field of administration and to use its power to implement the law only in compliance with the legislation related to these three kinds of responsibilities. An administrative decision issued without a legally provided administrative responsibility is unlawful.

Subject matter administrative responsibility defines the power of an administrative authority to decide on special legal issues. If legislation assigns the power to decide on certain issues to a special administrative authority, only the assigned authority has the right to decide on these issues. In general, subject-matter responsibility is determined by special administrative legislation (such as construction law, environment law, law on industrial licencing and related secondary legislation) and by adding a regulation, it determines which branch of public administration has got the responsibility for acting within the scope of the respective legislation.

Territorial administrative responsibility is of importance if the legislation restricts the scope of the responsibility for administrative actions to specific regions or places respective to specific regional or local administrative authorities.

Level-related administrative responsibility is relevant if administrative tasks fall in the scope of subject-matter responsibility of a hierarchically structured administrative authority and these tasks are distributed to more than one hierarchical level of this authority. The question of level-related administrative

*responsibility always arises in cases, where the tasks of a line ministry or authority are partly assigned to a lower hierarchical level, be it e.g. a governorate, district, or local unit. For this question it is sometimes necessary to decide, whether the lower level is*

- either vested with its own rights vis-à-vis the higher or highest level of the hierarchy, in other words, enjoys a certain self-government autonomy,*
- or if the subordinate level fulfils tasks of the administrative authority (e.g. ministry) in accordance with instructions and under control of a superior level of the administrative authority.*

*As a rule, the administrative authorities shall not be entitled to delegate their subject matter, territorial or level-related responsibility to other administrative authorities or legal entities.*

*The question of the above explained three kinds of administrative responsibility relates to the scope of one single administrative authority (e.g. a line ministry). This is to be distinguished, however, from the case where several administrative authorities by law are assigned to cooperate with the goal to contribute to one final administrative result (e.g. obtaining a licence) that requires a package of administrative measures. Two categories of horizontal cooperative administration are possible:*

*i) Each of the involved administrative authorities carries out its own administrative procedures within the frame of its subject-matter, territorial and level-related responsibility and takes its decision independently from the other authorities. Then the final administrative result is achieved once the last authority has completed its own procedure. Sometimes one of the involved authorities (ministries) is assigned to exercise a coordinating function between the members of the group of authorities but without having a leading (controlling, supervisory) role in the process – e.g. in case of a one-stop-shop approach. Without such coordinating support from one of the authorities the applicant for achieving the final result has to deal with every single authority separately and collect every single administrative decision.*

*ii) There is one authority (ministry) that has the lead for the final result, in other words is in relation to the applicant the deciding body, but the leading authority is obliged by law to involve other administrative authorities before issuing the final decision. In this situation, the applicant has to deal with one authority only; the need for participation of other administrative authorities is an internal process within public administration. The kinds of involvement could be different with respect to rights and competences of the involved authorities. The involvement could be:*

- other authorities shall be informed about the fact that a certain administrative procedure has been started;*
- other authorities are given the opportunity to submit a comment or opinion on the matter that might have an impact on the leading authority's decision-making but has no legally binding effect for the leading authority;*
- the leading authority's final decision requires the consent (right of veto) with or approval (positive declaration) of the authority to be involved.*

*Normative basis: This procedural step dealing with the administrative responsibility serves mainly to implement the Principle of Legality of Public Administration (see above Part Two, section 2), the Principle of Efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of Information and Active Assistance (Part Two, section 11).*

#### Review actions on the management level:

- 1.1.1 Where and how are the subject matter, territorial and level-related responsibilities of the administrative authority stipulated?

○ Law(s) no.? Article?

or

○ Law(s) no.? Article? In conjunction with an article? Of the Executive Regulation?

1.1.2 Are there areas of responsibility (assigned tasks) stipulated in the legislation, the exercise of which is left to the discretion of the administrative authority?

○ YES

Action:

- Examine whether or not the authority has been exercising its responsibility in those areas. If the result is negative take the necessary discretionary decision(s).

○ NO

No further action is required.

1.1.3 Is the exercise of tasks that fall in the scope of subject-matter responsibility of the administrative authority hierarchically organised so that these tasks are distributed to more than one hierarchical level of this authority? (The question of level-related administrative responsibility always arises in cases, where the tasks of a line ministry or authority are partly assigned to a lower hierarchical level, be it e.g. a governorate, district, or local unit.)

○ NO

No further action is required.

○ YES

Action:

- Examine whether or not the distribution of tasks to more than one hierarchical level is stipulated by law respectively sublegal regulation (e.g. executive regulation or decree)
- If the distribution to more than one hierarchical level is dealt with in legislation, describe precisely which task is distributed by law to which level and what is the purpose and function of giving a special task to a lower level of the hierarchical structure (in other words what is the purpose and function of involving the governorate, district or local unit in the process).

1.1.4 Is the distribution of tasks to more than one hierarchical level necessary with respect to the efficiency of the process?

○ Yes

No further action is required.

○ YES

Action:

- If this distribution is NOT determined by law, consider reorganisation of the process with the aim to increase the efficiency of the process (see below section 1.3 of this Guide) and amend internal rules
- If this distribution is determined by law communicate the matter to the government or another public organ in charge of adopting the concerned piece of legislation (e.g. Cabinet of Ministers for laws; e.g. Minister for executive regulations) and propose an amendment of the concerned legislation or amend the secondary legislation if this falls in the authority's own responsibility.

1.1.5 Are all areas of responsibilities of the administrative authority and the underlying legislation known by staff members who are involved in the delivery of administrative services (in the conduct of administrative procedures)?

○ YES

No further action is required.

○ NO

Action:

- Familiarise the staff, who are involved in the delivery of administrative services, with all areas of responsibility of the administrative authorities and the relevant legislation, through appropriate measures such as training and/or internal administrative circulars.

○ YES

No further action is required.

1.1.6 Is there other legislation in place that could be understood as interfering with the legislation stipulating the administrative authority's responsibilities so that the responsibility could be questionable and overlap with the responsibility of another authority?

○ YES

Actions:

- Raise the staff's awareness of potentially unclear situations through training and/or internal administrative circulars and provide advice on how to handle the legal situation.
- Communicate with the other authority concerned about the possible conflict of administrative responsibility and try to find a clarifying agreement.
- Involve the competent superior authority (e.g. Cabinet of Ministers) to clarify the issue.
- If necessary and legally possible, obtain a decision of a competent court on the issue.

○ NO

No further action is required.

## **1.2. Clarity of the regulatory framework to be applied by the administrative authority**

### Explanatory remarks:

*As stated in Article 167, No. 5 of the Constitution of the Arab Republic of Egypt, it is the Government's, in other words, the executive power's mandate to "Issue administrative decisions in accordance with the law, .....". With this provision the Constitution states that the Principle of Legality (see above Part Two section 2) is one of the fundamental principles of public administration. This principle constitutes basis and boundaries for all activities of administrative authorities and other entities. That means that*

- *all activities of administrative authorities and the acting administrative bodies must be in alignment with the law (no action against the law!)*
- *affection of individual rights or legal interests of citizen must be based on the law (no affection a citizen's individual right without a law!).*

*Sometimes the regulatory content of a piece of legislation is not fully clear. Inconsistencies and loopholes of the regulatory content, ambiguous or complicated wording of the legal text or overlap with or contradiction to other laws can result in considerable difficulties in the application and interpretation of the legal basis for an administrative decision.*

*A screening of the stock of legislation applicable by the administrative authority is the managerial tool to identify imperfect legislation. If there is such problematic legislation in place, the management of the administrative authority should raise the staff's awareness thereof, with the aim to forestall wrong and unlawful administrative decisions caused by misinterpretation or misapplication of the relevant legislation.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of Legality of Public Administration see (above Part Two, section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

Review actions on the management level:

1.1.7 Is the content of the regulatory framework (laws, executive regulations, and internal rules adopted by the administrative authority) to be applied by the administrative authority unambiguous, comprehensible (also for a party) and free of legislative inconsistencies, loopholes, or overlapping with other laws?

- YES  
No further action is required.
- NO  
Action:
  - Raise the staff's awareness of potentially unclear situations through training and/or internal administrative circulars and provide advice how to handle the legal situation.
  - Communicate the matter to the government or another public organ in charge of adopting the concerned piece of legislation (e.g. Cabinet of Ministers for laws; e.g. Minister for executive regulations)
  - Propose an amendment of the concerned legislation or amend the secondary legislation if this falls in the authority's own responsibility.
  - Amend internal rules.

**1.3. Institutional set-up of the administrative authority**

Explanatory remarks:

*The provision of good quality administrative services directly depends on the institutional set-up of the administrative authority. Therefore, it is a matter relevant at the time of establishing an administrative authority to ensure a set-up, which is appropriate for the fulfilment of obligations assigned. The appropriateness shall also be regularly assessed in order to keep the institutional set-up permanently in line with the authority's actual administrative functions and tasks. The institutional set-up needs to be reviewed and adjusted particularly when new or modified tasks were assigned to the authority. In any case, the assessment of the institutional set-up, be it regularly done or on ad-hoc basis, should always measure the status quo against recent findings in administrative science and practice.*

*A proper institutional set-up requires first and foremost adequate human capacity in terms of both quality and quantity. Good quality administrative services cannot be provided without well-educated and continuously trained and developed personnel, whose number is in a proportionate balance to the workload.*

*Well-structured hierarchy and organisational division in departments with clearly assigned tasks and responsibilities is the second pillar of a good institutional set-up. This is a matter of effective and efficient*

*functioning of the authority, but not only. A clear and rational structure of the organisation that avoids overlapping or conflicting internal responsibilities and provides lean (not multi-layer) management hierarchy also contributes to transparency of the administrative authority and eases citizens' access to specific administrative services. A good organisational structure is also characterised by delegation of decision-making authority to operational service levels within the administrative authority. Decision-making in individual cases shall not be done on the managerial level – but serving the principle of subsidiarity – and should be exercised by public officials who are hierarchy-wise closest to the user of an administrative service, i.e. the citizen. The implementation of such a principle of subsidiarity, of course, includes that those public officials have been qualified for their task by adequate education and training.*

*Thirdly, technical means i.e. mainly IT based tools are required, in order to follow developments of modern communication with parties (email, mobile services, and social media) that support a rapid exchange of information and that avoids the appearance of a party in person, thus saving time and expenses on both ends. Another indispensable tool for adequate organisation of work and quality control in this context is a modern case management system, which allows – besides managing the day-to-day workflow and filing systems – to permanently assess the overall performance and workload of the authority.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the principle of efficiency (Part Two, section 7) and Principle of Information and active assistance (Part Two, section 11).*

#### Review actions on the management level:

Does the existing institutional set-up meet the general requirements to ensure transparent and efficient delivery of services?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Design and implement a plan for reorganisation incl. adequate personal and technical means with underpinned budgetary needs to the decision making managerial level.

## **2. The system of administrative procedures used by the administrative authority**

#### Explanatory remarks:

*Administrative procedure is understood as the sequence of actions of an administrative body in an individual case that aims at the delivery of a concrete administrative service or at the exercise of any other administrative measure directed to a party or a group of parties. An administrative procedure starts with its initiation either upon request of a party, or ex officio (on the administrative body's own initiative). The core of the administrative procedure is the decision-making process that leads to the final*

*administrative decision taken by the administrative body in accordance with the law. Administrative procedure also includes the actions required for the delivery of the service or for the implementation of the measure. It finally includes the review of an administrative decision in response to a grievance lodged by a party.*

*Usually, an administrative authority fulfils its mandate through more than one type of administrative procedures. In other words, a system of administrative procedures is in place in an administrative authority. Such a system shall be based on general rules for the process of conducting an administrative procedure, ensuring its quality as much as its legal correctness. A good system of administrative procedures protects citizens' rights and promotes citizens' participation. It further avoids unnecessarily complicated, formalistic and lengthy processes and enhances transparency and accountability and thus, contributes considerably to more integrity of public administration. Actually plenty of cases of corruption aim at ensuring nothing else but an administrative decision that is just in compliance with the law and issued in a reasonable time. Finally, a good system of administrative procedures reduces both, transaction costs for citizens and government expenditures. However, a system of complicated and inefficient administrative procedures is costly for the citizen and burdens the state budget significantly.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of Legality of Public Administration see (above Part Two, section 2), and Principle of efficiency (Part Two, section 7)*

## **2.1. Establishing new or abolishing existing administrative procedures**

### Explanatory remarks:

*The need for establishing new or abolishing existing administrative procedures can arise for various reasons. Very often it is the adoption of new legislation that requires the development and establishment of a new administrative procedure; in some cases the new procedure will replace an existing one. Apart from this, the analysis of existing legislation – be it done either on the administrative authority's own initiative or in response to a feedback from the part of citizens – can also lead to the conclusion that an existing procedure has become obsolete and can be abolished or that a gap in the authority's administrative practice requires to be filled by a new administrative procedure.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

### Review actions on the management level:

2.1.1. Is the existing or planned system of administrative procedures covering completely the scope of obligations and rights of the administrative authority as stipulated by legislation?

- YES  
No further action is required.
- NO  
Action:

- New administrative procedures are to be developed in line with the criteria for a good administrative procedure as explained above under section 2 related to the system of administrative procedures conducted by the administrative authority.

2.1.2. Are there any administrative procedures in use that are not necessary for the fulfilment of the legal obligations of the administrative authority?

○ YES

Action:

- Abolish unnecessary procedures including related templates
- or
- Suspend – as interim measure – the conduct of unnecessary procedures and templates and find the final solution of the problem at a later point in time.

○ NO

No action is required.

## **2.2. Modifying existing administrative procedures**

### Explanatory remarks:

*The need for modifying administrative procedures can result from new or amended legislation as well as from interventions from citizens, interest groups or courts.*

*Apart from this, administrative procedures shall also be subject to regular review. The public officials, on various levels, shall be motivated to propose improvements, in particular towards the simplification of the administrative procedures that they are dealing with every day. New equipment for the office, new information and communication technologies, as well as changes of needs, demands, or behaviours on the part of the target groups of the administrative services, may give rise to the need to optimise administrative procedures according to the criteria for a good administrative procedure as outlined above under section 2 related to the system of administrative procedures conducted by the administrative authority.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

Review actions on the management level:

2.2.1. Do the existing administrative procedures meet the requirements of a good administrative procedure as outlined above under section 2 related to the system of administrative procedures conducted by the administrative authority?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Align the existing administrative procedures with the requirements of a good administrative procedure as outlined above under section 2 related to the system of administrative procedures conducted by the administrative authority.

2.2.2. Is there for every single administrative procedure an office rule book prepared comprising all necessary legal, technical and other preconditions (requirements), which the application of a party must satisfy for the delivery of the applied service?

- YES  
No action is required.
- NO, because for one or more procedures such office rules do not exist or some of the existing ones are incomplete  
Action:
  - Prepare new office rules comprising all necessary legal, technical and other preconditions or complete of uncomplete lists.

2.2.3. Are there office rules in a place that have become obsolete because they comprise unnecessary (formalistic, bureaucratic) preconditions that are not justified by the regulatory framework applicable for the specific procedure?

- YES  
Action:
  - Eliminate unnecessary preconditions from the list.
- NO  
No action is required.

### **2.3. Simplified communication between the administrative authority and the parties during the administrative procedure**

#### Explanatory remarks:

*The following communication tools are to be operational:*

- *Priority: electronic communication (Web-page / email / social media) allowing also the use of electronic application templates and exchange of electronic copies of supporting documents.*
- *Paper based communication – if requested by law or party.*
- *Front desk (in person) and telephone communication – if requested by party.*

*Moreover, cash payment should be avoided as it causes inefficient organisational and human resources in the administrative authority. In addition, another major purpose for non-cash (bank, post-office) payment of dues and fees is to spare the party with the unnecessary need to appear in person for settling such bill and thus contribute to simplification of the overall process.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of Legality of Public Administration see (above Part Two, section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), and the Principle of information and active assistance (Part Two, section 11).*

#### Review actions on the management level:

2.3.1. Does the existing system use the aforementioned communication in order to ensure efficiency and party-orientation of the administrative procedures?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Align the existing way of communicating between administrative authority and party with the systemic components listed above

2.3.2. Does the existing payment regime meet such requirements and does it ensure simple and party-orientation of the administrative procedures?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:

- Extend the existing means of payment towards non-cash possibilities available in the market.

#### **2.4. Internal organisation of the administrative authority's work related to the conduct of administrative procedures**

##### Explanatory remarks:

*For the conduct of an administrative procedure a 'Case Management System' is at the heart of modern administration in order to organise daily work-flows and internal filing system. As a matter of experience and managerial principle, ongoing monitoring is required in order to keep an administrative authority's services up to the task – especially in the light of digitization and changes of social behaviour. Paper based systems are difficult to assess, besides pure quantitative evaluation of turnover of cases. In IT- based administration an effective monitoring and quality assurance system usually can be embedded in the system through simple statistics on details such as, number of contacts with parties, turn-around time between individual steps or overall duration of the procedures.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

##### Review actions on the management level:

Does the existing system of work-flow management comprise state of the art methodology, allowing also a performance monitoring and quality assurance?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Develop and present draft design of an adequate case management system to superior management for subsequent implementation.

### **3. Use of Templates**

##### Explanatory remarks:

- *Principles and objectives for the use of templates for the conduct of administrative procedures:*
  - *If the law does not prescribe a specific form for providing information, a party may use any comprehensible form for its request, application, or for any other kind of submission: written form without any template; oral presentation; use of IT based communication. However, in order to simplify the communication process, the authority may provide templates that the party may use without being obliged to do so.*

- If a law prescribes the use of template(s) for the conduct of an administrative procedure, the administrative authority is obliged to provide an appropriate template, whilst the party is obliged to use it. In this case, the rule which stipulates that the communication between the administrative authority and the party should not be bound to specific form, does not apply.

*In particular in cases, when the conduct of administrative procedures uses templates that are legally prescribed, the template-based process must be conducted fully in line with all principles of good administrative procedures as advocated in the other sections of this General Guide. Thus, content, form, and design of templates as well as their way of being used shall equally serve both major interests: on the one hand the administrative authority's interest in effectiveness and efficiency of the procedure and on the other hand the party's interest in legal protection, assistance and advice.*

*For the design of templates, uniform principles should apply in order to ensure that structure and presentation of templates in public administration of Egypt are as much standardised as possible – even if they are presented by different authorities to different groups of citizens and business for various areas or subject matters.*

*In order to implement these principles and achieve these goals respectively, this General Guide sets the minimum requirements for a consistent layout of forms and templates for public administration – at least with the objective to make them fit for IT-implementation.*

*Considering these principles, templates in the public administration of Egypt shall satisfy the following basic requirements:*

- *Requirements for a template related to its content:*

- *The header shall comprise:*
  - *Name and address of the competent authority and*
  - *Name of the public official conducting the procedure and his/her contact details;*
  - *Name and other person-related details of the party;*
  - *Objective of the administrative procedure and reference to basic legislation applicable to the procedure;*
  - *Purpose of the template within the procedure and reference to the specific legislation related to the template;*
  - *Case (file/reference plus sub-/serial...) number(s);*
- *The content shall be arranged in logical blocks, in particular if the template extends over more than one page (e.g. inter-related issues in one block; major issues before less important ones).*
- *The template shall ask only for those data, information, statements, or opinions, which are legally required.*
- *The purpose why a certain detail is asked for shall be plausible; where appropriate, the necessity of a certain detail shall be explained in the explanatory part of the template (see below next requirement).*
- *As a rule, a template shall include for every field, either as a separate document or annexed part, an explanatory text helping the party to properly complete the template.*
- *Though electronic filling and submission of forms should be the standard, printout and manual filling should be possible too.*

- *In case of manual filling, letters shall be requested to allow electronic scan and character recognition thereafter.*
- *Requirements for a template related to its design and form:*
  - *Templates should be designed in a largely uniform and modular structure. Recurring building blocks (e.g. the header of a template) should always be designed the same way.*
  - *Templates and modules have to be designed in such a way that they can fit in A4 printout portrait format.*
  - *Texts should be prepared in a citizen-friendly way: easy to understand, clear and in colloquial language; legal and administrative jargon should be used only, if absolutely necessary for the correct and precise description of an issue.*
  - *Templates must always be in local language. Templates for foreign languages could be considered – as exemption – depending on economic or cultural requirements (business sector, universities).*
  - *Fields shall be numbered in order to make field-related explanations possible.*
  - *Layout and texts should be managed separately in such a way that text adaptations are possible, simple, and quickly done without changing the layout. (see also below regarding standardisation)*
  - *Templates that are supposed to be mailed by post to the respective authority should carry the target address at a position that supports the use of ‘windowed envelopes’.*
- *Dedicated IT-requirements related to “e-templates”:*
  - *The technical possibilities of electronic templates should be used in the best possible way for the benefit of the prospective users. Uniform principles, goals and requirements, as explained above, also apply – of course – to (interactive) e-templates.*
  - *Standardisation on commonly practised and state of the art IT and WEB design tools should be achieved – if not on a national basis then at least per institution – in order to warrant for compatibility and to simplify maintenance (see also 3.1 below).*
  - *In addition to the use of electronic templates for IT-based communication, the use of a printout of the electronic template for manual filling shall not be excluded.*
  - *The e-template shall provide explanatory text on a field when requested by the party, through activating electronic assistance.*
  - *The navigation within the form must also be possible by keyboard only.*
  - *The current focus should be visually uniquely marked, e.g. through a clearly perceptible border (via CSS).*
  - *E-templates should use the entire width of the screen exclusively for the template and should respect default settings of screens and browsers.*
  - *E-templates should be designed so that they can also be filled in by people with disabilities (such as the visually impaired). This must be achieved through minimum compliance with Level A according to the Web Accessibility Initiative (WAI) guidelines. Text-only variants also provide a barrier for many disabled people and do not allow for equal access.*

- *In procedures in which the party was identified either by existing electronic registers (e.g. PIN / social security number of ID card etc.) or by derivable data that can be taken over from such registers, this must be indicated in the respective template in advance and in an unchangeable manner. A manual entry of such data should be omitted in order to avoid entry errors.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of Legality of Public Administration see (above Part Two, section 2), Principle of efficiency (Part Two, section 7) and Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9).*

### **3.1. "Template Style Guide" in place**

#### Explanatory remarks:

*Every administrative authority should adopt a Template Style Guide for the design of new templates and update of existing ones. The style guide shall comprise two parts: Part I shall provide all the requirements related to content, form and IT-suitability as listed above in this General Guide; Part II should reflect the authority-related particularities. For e-templates the specifications of the style guide should enable a largely automation-supported generation of HTML templates*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of Legality of Public Administration see (above Part Two, section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9).*

#### Review actions on the management level:

Is there a template style guide in place?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Develop a template style guide covering both the general principles and the requirements of a good template as well as the authority-specific needs and particularities.

### **3.2. Completeness of the existing stock of templates**

#### Review actions on the management level:

Are all available templates prescribed by an applicable legislation?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Develop new templates in accordance with the Template Style Guide prepared for template development in the respective administrative authority or – if such style guide does not (yet) exist – according to the general principles and requirements, as listed above under section “3. Suitability of Templates”.

### **3.3. Up-to-date-ness and suitability of the existing templates**

#### Review actions on the management level:

3.3.1. Are all existing templates related to its content still in line with the legally prescribed requirements and furthermore with the requirements related to its content as listed above under section “3. Suitability of Templates”?

- YES  
No action is required.
- NO, because the template asks for data from the party that are – in accordance with the applicable legislation – not legally required  
Action:
  - Amend the template by removing those fields asking for unnecessary data.
- NO, because some data required in accordance with the applicable legislation are not asked for  
Action:
  - Amend the template by adding the field asking for the necessary data.
- NO, because such template as a whole is – in accordance with the applicable legislation – not legally required (because of change of legislation or factual circumstances)  
Action:
  - Remove the whole template from the stock of templates in use.

3.3.2. Are all existing templates related to its design and form still in line with the requirements listed above under section “3. Suitability of Templates”?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Plan and implement the stepwise amendment of the existing stock of templates.

3.3.3. Are all existing templates – as far as technologically possible – also available for the party as “e-templates”?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Plan and facilitate the progressive adoption of communication with the parties on the basis of e-templates.

#### 4. Public relation tools

##### Explanatory remarks:

*Public relations and customer service are the processes through which the customers’ needs and expectations are met by offering a high-quality service resulting in customer satisfaction. It is also the façade that reflects the business philosophy and work environment of any enterprise. When addressing the concept of public relations and customer service in the public sector, a radical change in the culture of government is necessary to build a mind-set that relies on meeting the needs and requirements of the beneficiaries of governmental services or exceeds their expectations to achieve the highest levels of quality and customers’ satisfaction. Consequently, the governmental administrative authorities must focus on the notion of customer service through flexible thought and focused efforts to strengthen the understanding of this concept and with the objective of creating a competitive work environment. This would lead to transparency and high mutual respect between the governmental entity and the beneficiaries especially when adopting a policy of openness and following the example of good case practices in other countries. This would require the government officials, in their respective entities, to place this concept at the centre of their attention with regard to strengthening their flexibility and executing their offered services as envisioned.*

**The Objectives of adopting the concept of public relation and customer service in the public sector are established to improve the level of government performance by developing and facilitating procedures to**

*increase beneficiaries' satisfaction and to enhance customer confidence and improve the institutions' reputation in the public sector.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

#### **4.1. Requirements for achievement of the concept of customer service in the public sector:**

##### Explanatory remarks:

- *Developing and improving the administrative system used in governmental agencies by:*
  - *Adopting the concepts of modern management;*
  - *Establishing regulations and systems related to PR & customer service in the public sector and the means of developing and activating them;*
  - *Developing of the business scope of technical departments and working on preparing technical and procedural manuals to deal with service beneficiaries;*
  - *Developing performance indicators;*
  - *Developing a monitoring and evaluation system.*
- *Developing human resources by:*
  - *Providing trainings on customer handling skills;*
  - *Providing technical trainings on work mechanisms;*
  - *Legal training on the frameworks governing the handling of provided services;*
  - *Developing a system of rewards and incentives for employees.*
- *Utilizing modern telecommunication, information technology and various promotional methods to improve the quality of customer service in the public sector by:*
  - *Using electronic platforms and internal and external electronic interconnections;*
  - *Using social media;*
  - *Developing mobile applications and text messaging services;*
  - *Providing the possibility of electronic payment;*
  - *Availability of electronic brochures and paper leaflets.*
- *Involving customers in the improvement of the quality of services provided to them in the public sector by:*
  - *Continuous consultation;*
  - *Surveying;*
  - *Dissemination of performance quality ratings.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

##### Action of the manager in charge:

Does the organisational and Human Resources Management set-up fulfil the requirements listed above in the explanations?

○ NO

Action:

- Start the re-organisation of the involved departments in terms of structure, procedures and quality-insurance measures.
- Inform staff of the involved departments about necessary changes of the new staff and train the involved staff in line with the requirements listed above.
- Establish the required technical infrastructure (hardware and software).

○ YES

Action:

- Continue with the review of the organisation.

#### **4.2. Means of Communication with citizens and organisations**

##### **4.2.1. Institutional Webpage, Social Media and Brochure**

Explanatory remarks:

*The webpage is a key information mechanism for any administrative procedure, to be used not only for the very first contact with the matter but also as the permanent and official source of information, relevant for the whole procedure as well as subsequently providing information on novelties or new legal requirements. It informs a party – and moreover every other interested individual and the general public – about all technical, legal, and procedural requirements involved. A user-friendly, interactive system allows the party to go through the comprehensive information material in a way that he is able to figure out his individual solution and necessary prerequisites. Optionally, the webpage may also have an ‘inquiry window’, which allows the citizen to state a specific question or send a comment, which is expected to be answered by email to the individual.*

*Social media are becoming increasingly important with modern society. Thus, an authority should evaluate if this facet can be usefully included in its services. Practical application would mainly serve for announcing important changes and novelties or for performing (public) question & answer services, as well as to provide for feedback and quality control measures. A brochure or information leaflet providing the most important but general information on the services provided should be developed and be available in printed form at the authority’s offices and affiliated institutions. This material should also be available to download from the authority’s webpage. It also requires regular updates together with the web-content.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9), and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Action of the manager in charge:

Is information about the range of competence and general functions and tasks of the administrative authority easily accessible to the general public?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Create a website and optionally a social media channel and provide on the website of the administrative authority in a serious, non-promotional manner a short and concise overview over the range of competences, general functions and tasks of the administrative authority and how an individual can obtain a specific administrative service from the authority.
  - Also, print and distribute a short leaflet (on paper) with the same content.

4.2.2. Information exchange through email contact

Explanatory remarks:

*Email communication is for both, the applicant and the authority, the quickest and most cost-effective way to request and provide information tailored to the needs of the applicant. Parties frequently use email contacts as second step in order to receive official confirmation of details that they most possibly already derived from the website. For the authority, it is an instrument that would allow for providing the requested information within a set deadline; it may also be used to ask for additional information required for correctly responding to a party's request.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9), and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Action of the manager in charge:

Can visitors of the website or readers of the leaflet – when interested in obtaining a specific administrative service – easily access some basic information on the respective administrative procedure and on underpinned major legal, technical, and formal aspects related to the procedure?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Provide on the website of the administrative authority some basic information on the respective administrative procedure including some major legal, technical, and formal aspects related to the procedure.
  - Also, print and distribute a short leaflet (on paper) with the same content.

#### 4.2.3. Information exchange through posted letters

##### Explanatory remarks:

*Communication by letter is as ineffective as it is time-consuming and costly. It should become an exception whenever written communication is required between the party and the authority. However, in many cases it needs to be preserved for the foreseeable future, mostly due to legal requirements and lasting change management in public procedures. Purpose and function are the same as for email communication, and the turnaround time should as much as possible, not exceed one week.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9), and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

##### Action of the manager in charge:

Is there a mail or a communication system by letters in place to respond to written communications between the administrative authority and the party?

- YES  
No action is required.
- NO  
Action:
  - Create a follow-up mail system and standard text modules prepared for letter communication with parties providing general and specific information on the administrative authority's competence and services.

#### 4.2.4. Information exchange by phone

##### Explanatory remarks:

*Telephone conversations are the quickest way to communicate information or answer requests, both for the requester of an administrative service and for an administrative authority. However, the authority's immediate response on the phone requires human capacities, whose optimum use is difficult or costly to make. Therefore, an automatic interactive voicemail system should be considered, allowing recording and retrieving messages without permanent deployment of authority's staff. Major disadvantages of the spoken word are its low reference value and that it can easily be misunderstood and forgotten. On the other hand, a phone call is the ideal complementary instrument for quick clarification of details during a written procedure.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9), and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Action of the manager in charge:

Is there a telephone conversation system as an instant way of communicating for receiving and providing information by using an automatic interactive voicemail system that allows the recording and retrieving of messages without permanent deployment of the administrative authority's staff?

- YES  
No action is required
- NO  
Action:
  - Provide an automatic interactive voicemail system that allows the recording and retrieving of messages without permanent deployment of the administrative authority's staff and provide general information on the administrative authority's competence and services through standard text modules that are prepared for phone communications with the beneficiaries and a referral system for specific information

4.2.5. Information exchange through personal presence at an authority's office

Explanatory remarks:

*Face-to-face communication can be the most effective and least time-consuming one. It allows a intense dialogue as well as the combination of an information – and application – process in one step. However, it could on the one hand, require high expenses in terms of time and money on the part of the party to reach the office or a branch of the authority. On the other hand, this is a traditional way of communicating between an administration and its citizen. It is also on the part of the administrative authority the most expensive approach to deliver administrative service, since establishing and running a front desk for direct face-to-face communication causes has substantial costs.*

*However, provided that e.g. in the rural areas of Egypt there will be cases where citizens are in need of consulting support in order to correctly formulate an application or fill a template, face to face communication will be key for successfully implemented citizen services. In this respect a costlier initial support will help to avoid incorrect or invalid start of procedures with double efforts thereafter for corrective measures.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9), and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Action of the manager in charge:

Does the administrative authority have a customer service department for face-to-face communication?

- YES  
No action required.
- NO  
Action:
  - Establish a customer service or front desk for personal communication with beneficiaries' presence and with the ability to answer back all general information by using information of webpage or brochures and guidelines and the ability for access to additional internal communication to provide specific information.

**5. Course of an administrative procedure initiated upon request of the party (upon receipt of formal**

## application / template)

### Explanatory remarks:

*An administrative procedure (as defined above Part One section 5) can be initiated either upon request of the party or an administrative authority's own initiative (the latter also called ex-officio initiation). With the start of the administrative procedure a 'relationship of administrative law' is established between the administrative authority and a concrete natural or legal person. In other words, the person obtains the legal status of a party of an administrative procedure. From this moment onwards, either side of the relationship holds the procedural rights and obligations derived from the Principles and Rules as explained in Part III of this Guide. The party for example obtains the right to be heard (see above Part Two section 14) whilst the administrative authority is set out with the obligation to provide active assistance (Part Two section 11).*

*A **request** can be defined as the expression of a certain demand of an individual (natural person or legal entity), submitted to an administrative authority with the content to ask the authority for undertaking an administrative action, for which the requester claims to have the individual right or legitimate interest.*

*The request defines the subject matter of the procedure and thus, it determines which legal provisions are applicable for the requested administrative action - starting with the provisions stipulating the administrative authority's competence to deal with the subject matter.*

*The submission of a request triggers "automatically" – that means without any decision or measure taken by the authority – the beginning of an administrative procedure. A request must never remain unanswered, i.e. the administrative is obliged to respond to it by applying the Principles and Rules as explained in Part III of this Guide, even in cases when it can be easily recognised that the request is unfounded and to be rejected.*

*In the following, all possible steps of an administrative procedure are described including possible alternatives for actions to be undertaken by the acting public official.*

### **5.1. Competence of the addressed administrative authority**

#### Procedural action of the acting public official:

Does the subject matter of the requested administrative action fall in the area of competence of the addressed administrative authority?

○ YES

Action:

○ NO

Action:

- Reject the application on the grounds of lack of competence; notify the party thereof; explain the reasons for the rejection; inform about the right to lodge a grievance and the grievance procedure.

- Inform the party of the competent authority for the requested service and reroute the application to the competent authority if possible.
- Continue with the procedure.

### **5.2. Competence of the department, subunit, and individual public official within the authority**

Procedural action of the acting public official:

Does the subject matter of the application fall into the area of competence of the department, subunit, and individual public official, where the request arrived?

- YES  
Action:
  - Continue with the procedure.
- NO  
Action:
  - Re-route the application to the competent department, subunit, individual public official within the authority.

### **5.3. Formal requirements of the application**

Explanatory remarks:

*In general, an administrative procedure is not bound to a specific form. All means of communication between administrative authorities and citizens shall be permitted. Only in cases where explicitly prescribed by the law, rules and formalities have to be observed for the communication within administrative procedures.*

*Formal requirements stipulated by the law could for example be: use of a special electronic form; written form on paper; use of a certain template; personal handwritten signature on the paper; personal appearance of the party at the premises of the authority, etc.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of freedom of form of communication (Part Two section 9).*

Procedural action of the acting public official:

Is the required form of the application met?

- YES  
Action:

- Continue with the procedure.
- NO
- Action:
- Inform the party about the formal defect; advise how to meet the formal requirements (e.g. provide with the correct template) and allow a reasonable deadline for submission of a correct application.
  - If the set deadline expires without submission of a correct application, reject the application on the grounds of formal incorrectness, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and about the conduct of the grievance procedure.
  - If a correct application arrives within the deadline: Continue with the procedure.

#### **5.4. Other prerequisites for the submission**

##### Explanatory remarks:

*Other prerequisites could for example be: deadlines for application; admissibility of representation and evidence of proper authorisation; legal capacity; age restrictions (minimum/maximum age), etc.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two, section 2).*

##### Procedural action of the acting public official:

Are all other prerequisites for the submission of a valid application met?

- YES
- Action:
- Continue with the procedure.
- NO
- Action:
- If the party could possibly repair the defect (e.g. by provision of means of evidence), inform the party about the defect, advise on how to meet the prerequisite (e.g. provide appropriate evidence) and allow a reasonable deadline for correction.
  - If the party cannot repair the defect due to its nature or if a deadline set for correction expires, reject the application on the grounds of non-fulfilment of the respective prerequisite, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and about the conduct of the grievance procedure.
  - If the correction arrives within the deadline, continue with the procedure.

### **5.5. Correctness of data indicated in the application**

#### Explanatory remarks:

*Examples for incorrectness: required data are missing (e.g. some fields/cells of the template are empty) or indicated data are obviously wrong (e.g. twisted numbers).*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

#### Procedural action of the acting public official:

Are all data required for the decision on the application correctly indicated in the application?

☐ YES

Action:

- Continue with the procedure.

☐ NO

Action:

- If possible in obvious cases (e.g. twisted numbers) correct the data ex-officio, if this is to the Party's advantage.
- In other cases, inform the party of the missing data and allow a reasonable deadline for correction.
- If the deadline set for correction expires, reject the application on the grounds of incompleteness of required data, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and about the conduct of the grievance procedure.
- If the correction arrives within the deadline, continue with the procedure.

### **5.6. Required supporting documents**

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

#### Procedural action of the acting public official:

Are all supporting documents required for the authority's decision on the application provided together with the application?

☐ YES

Action:

- Continue with the procedure.
- NO
- Action:
- If the information to be evidenced by a document can be obtained ex-officio, because it is available from the files of the authority itself or from a public register, the authority shall procure the relevant information itself.
  - If the information to be evidenced by a document cannot be obtained ex-officio, inform the party of the missing or incorrect documents and allow a reasonable deadline for completion of the documents.
  - If the deadline set for completion expires, reject the application on the grounds of incompleteness of documents, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and about the conduct of the grievance procedure.
  - If the missing documents arrive within the set deadline, continue with the procedure.

### **5.7. Ex-officio investigation of facts**

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two, section 2), the Principle of information and active assistance (Part Two section 11) and the Principle of ex-officio investigation of facts (Part Two section 12)).*

Procedural action of the acting public official:

Is additional information needed for the authority's decision on the application?

- YES
- Action:
- If the additional information can be obtained ex-officio, because it is available from the files of the authority itself or from a public register, the authority shall procure the relevant information itself.
  - If the additional information is not available from the files of the authority itself or from a public register, the authority shall ex-officio investigate additional facts through party interview, witnesses, inspection, or other appropriate evidence means.
  - If the authority's serious ex-officio investigation efforts proved fruitless, reject the application on the grounds of incompleteness of information required for the decision, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and about the conduct of the grievance procedure.
  - If the authority's serious ex-officio investigation efforts proved fruitful, continue with the procedure.

- NO

Action:

- Continue with the procedure.

### **5.8. Third parties**

#### Explanatory remarks:

*Examples of “Third party” could be the neighbour of a building project; the competitor of an industrial operator, whose subsidies could have a disadvantageous effect on the market prospects of the competitor.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

#### Procedural action of the acting public official:

Are third parties affected by the potential decision?

- YES

Action:

- Inform the third party about the fact of the administrative procedure and its subject matter and the rights of a third party in an administrative procedure including the right to be heard before the final decision on the matter will be taken into consideration.

- NO

Action:

- Continue with the procedure.

### **5.9. Involvement of other authorities**

#### Explanatory remarks:

*Two kinds of involvement of other authorities can be distinguished. In the procedure of a “joint decision” two or more authorities decide as equally authorised, and the decision is notified either jointly or by one of the involved authorities but in the name (on behalf) of all of them. The other kind of procedure is concluded by a unilateral decision of an administrative authority the unilaterally acting authority, however, requires a prior consent, confirmation, approval or opinion of another authority.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Procedural action of the acting public official:

In this concrete case, is the involvement of other administrative authorities required for taking the final decision?

○ YES

Action:

- As a rule: Ensure ex-officio the involvement of the other authority through direct communication and cooperation between the two or more authorities (without involvement of the party in the cooperation process) and allow a reasonable deadline for the other authority's response.
- Exceptionally: Only if explicitly stipulated so by law or required due to the factual circumstances, request from the party the initiation of the involvement of the other authority and allow a reasonable deadline for the provision of the necessary contribution (consent, confirmation, approval, etc.).
- If serious efforts of the party respectively of the administrative authority proved fruitless in receiving a response from the other authority within the set deadline, a positive contribution of the other authority is deemed to be made (silent consent rule!); further consequence, continue with the procedure.
- If the involvement of another administrative authority does not produce the results required for a positive decision, reject the application on the grounds of lack of involvement of another authority required for the decision, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and about the conduct of the grievance procedure.

○ NO

Action:

- Continue with the procedure.

**5.10. Draft decision on the merits**

Explanatory remarks:

*In this stage of the overall process the acting public official arrives at the core of the decision-making process, which is to say at the decision on the substance of the case. He/she now examines whether or not the party fulfils all legal and technical requirements for the issuance of the requested administrative service taking into consideration all the results of the previous procedural steps.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

Procedural action of the acting public official:

At this stage of the procedure do the results of all previous procedural steps lead to the conclusion that the party has the right to receive a positive decision on the application in full and a third party is not affected?

○ YES

Action:

- Continue the procedure by drafting the final decision and its reasoning in writing.

○ NO

Action:

- Continue the procedure by conducting the hearing of the party (or parties).

**5.11. Hearing of the party**

Explanatory remarks:

*Hearing is always obligatory if*

- *the authority comes to the conclusion that the application is completely or at least partly to be rejected;*
- *a statement of the party is required to clarify and confirm the authority's final decision;*
- *a positive decision on the application could have a disadvantageous impact on rights or legal interests of third parties.*

*Hearing is not necessary, if the authority grants a positive decision on the application in full and a third party is not affected.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of information and active assistance (Part Two section 11) and the Principle of hearing the Party (Part Two section 14).*

Procedural action of the acting public official:

In this concrete procedure, is the hearing of the party necessary?

○ YES

Action:

- Inform the parties about their right to be heard either in writing or in a meeting with the party; the information shall comprise of the following elements:
  - The administrative authority conducting the procedure;
  - The parties involved in the administrative procedure;

- The right of the party to inspect the files and the office and place where this may be done;
  - The results of the investigation of facts and the expected result of the administrative procedure.
  - The manner how the party may exercise his/her right to be heard:
    - The party has the right to present his/her opinion on any factual or legal aspect related to the administrative procedure.
    - The presentation may be done in writing, in a meeting at the office of the administrative authority, by phone, or in any other form of electronic communication.
  - Statement on post address, respectively phone number, electronic communication details, or place and working hours of the office the party needs for presenting his/her opinion;
  - A reasonable deadline for exercising the right to be heard.
- Receive and assess impartially the opinion presented by the party.
- NO  
Action:
- Continue with the procedure (preparation of the final decision).

#### **5.12. Preparation of the final decision in writing**

##### Explanatory remarks:

*The necessary elements of the written decision shall be:*

- **Introductory part**
  - *Name of the administrative authority issuing the decision.*
  - *Name of the parties, to which the decision is addressed (including third parties).*
  - *The date when the decision is taken.*
- **Decisional part**
  - *The content of the decision*
    - *Granting a right (administrative authority grants a permission or another advantageous legal position, e.g. issues a driving licence).*
    - *Full or partial rejection (public body denies granting a right the addressee applied for, e.g. rejection of an applied construction permit).*
    - *The exercise of a granted right might be specified by determinations related to time (e.g. entry into force or duration of the granted permission), place and/or person-related conditions.*
  - *Advice about the right to lodge a grievance including the administrative authority or the court where the grievance may be filed, and the deadline for its submission (reasonable deadline: 30 days after the day, when the party received the notification of the final decision, unless otherwise regulated by law).*

- **Reasoning part**

- Descriptions and history of the case
- The facts the decision is based upon
- The legislation that was applied for the decision
- Special explanation of a decision, when it was taken on the basis of a discretionary provision.

- Clear and understandable **information about legal remedies** against the decision of the administrative authority comprising of the name and place of the competent grievance authority, deadline for lodging a complaint, and other formal requirements for a complaint (see below explanation under section 7)..
- **Signature** (and stamp) of the competent official who took the decision on behalf of the administrative authority

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of information and active assistance (Part Two section 11) and the Principle of the obligation to state reasons (Part Two section).*

Procedural action of the acting public official:

Has the result of the hearing of the party fully confirmed the draft decision or was no hearing necessary?

- YES (i.e. no hearing was necessary or the hearing has not caused new views on the case)  
Action:
  - Prepare the final decision that comprises all mandatory elements as listed above.
- NO  
Action:
  - Review the decision as drafted before the hearing and if necessary prepare a final decision different from the draft version.

### **5.13. Delivery of the requested administrative service by notification of the final decision**

Explanatory remarks:

*Notification is the official procedural means of an administrative authority to communicate its decisions or other administrative actions to the parties. It is a central requirement of any administrative procedure, because an administrative action comes into legal effect no earlier than in the moment when at least one of the parties of the procedure has been notified. Until then the activities of the public body remain a merely internal matter.*

*For an administrative procedure initiated upon request of the party, the notification is the means by which the administrative authority delivers or rejects the requested administrative service.*

*The notification serves to safeguard the interest of both the party involved in the administrative procedure as well as the administrative authority and the general public the principle by ensuring legal protection of the party, legal certainty, effectiveness and efficiency of the administrative procedure, transparency of public administration, and supervision and legal control of administrative actions.*

*Unless the law prescribes a specific form, notification may be done by using any means of communication and it is at the discretion of the acting public official to choose the appropriate form of notification.*

*For the situation when the party is present the direct verbal statement is one of the possible appropriate forms, besides this also the handing over of a written or printed document is possible. For the notification of non-present parties not only the simple or certified surface mail but also any other technological way and means of long-distance communication shall come into consideration. Specific forms (e.g. registered letter) are required in cases, when not only the information of the party as such but also the legal evidentiary of the notification including its place and time is of legal importance.*

*For the choice between the possible ways of notification the principles effectiveness and efficiency are of practical relevance. According to a general and common understanding of these principles, a means is effective if it can produce the intended or expected results. ("Do the right things to achieve the goal".) Efficient, however, is a means, by which the intended or expected results can be achieved with the least waste of time, effort, or costs. ("Do the things right.") Logically, the criterion of efficiency becomes relevant for the choice between two or more effective means.*

*The application of the criteria effectiveness and efficiency to the acting public official's choice of the appropriate form of notification leads to the following conclusion:*

- *A form of notification is effective, if it is suitable to ensure that the information reaches the party. (Example: Sending an email is not effective, if the party has not got a computer. But both sending a letter to the party as well as notifying it verbally would ensure the achievement of the intended or expected results.)*
- *For the purpose of choosing the most efficient form of notification between more than one effective ones, the acting public official has to take into consideration not only the costs but also aspects of speed and simplicity of the process.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

#### Procedural action of the acting public official:

- When the party is present, the notification may be done orally or in any other appropriate form of communication.
- A written document may be notified by (registered) surface mail, email or other electronic means.
- Confirmation of receipt of the notification is required, when legal evidentiary of the notification including its place and time is of legal relevance.

## 6. Course of an administrative procedure Initiated ex officio

### Explanatory remarks:

An administrative procedure can also be initiated on the initiative of the administrative body, which is to say without a request of a party. For an “ex-officio” initiation of an administrative procedure the administrative body requires a legal authorisation (through primary law or secondary/delegated legislation). Such authorisation may either grant the right to undertake an administrative action (In this case the provision reads: “Under certain preconditions the administrative body may take the initiative ....”), in this case the decision whether or not an administrative procedure will be initiated is “at the administrative body’s dutiful discretion”. Such legal authorisation can also impose the obligation on the administrative body to act (In this case the provision reads: “Under <certain preconditions> the administrative body shall/must undertake a certain action .....”). In either case the ex-officio initiative results from the administrative body’s internal decision-making process, that is, however always triggered by an external factual situation (Example: The administrative body learns about the operation of a factory without a licence or beyond the limitations determined by the licence and therefore takes into consideration the conduct of an inspection procedure.)

As far as the content of an ex-officio decision is concerned three kinds of decisions are to be distinguished:

- **Prohibition**  
The public body requires from the party an inaction (e.g. prohibition of continuing the operation of a factory, whose manufacturing process emits harmful gases, dust, and smoke);
- **Order**  
The public body imposes an obligation on the party to undertake an action (e.g. order to remove a car that blocks a fire rescue access);
- **Granting** a right  
The public body grants the party a permission or another advantageous legal position or gives the right to claim performance. (This will rarely happen without request of the party but could for example be the case, if legislation on technical limits such as emission levels for industrial operation has changed to the advantage of the operators and the legislator imposes the obligation on the competent administrative authority to apply the new legislation in all relevant cases by issuing the amendment of a licence without the potential parties’ explicit request.)

### **6.1. Taking notice of a certain factual or legal situation**

#### Explanatory remarks:

The factual situation could have changed and the administrative authority has acquired knowledge thereof e.g. through inspection, information by media, or other sources (third parties, ‘whistle-blower’) - or the legal situation has changed through newly adopted legislation that came into effect.

Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).

### Procedural action of the acting public official:

Does the factual or legal situation as presented provide reasonable cause for obliging the administrative body to initiate an administrative procedure?

○ YES

Proceed with case, depending on initial evidence:

- Obvious cause - immediate actions:
  - Initiate the administrative procedure by conducting the next necessary procedural steps without further investigation of facts in accordance with the relevant legislation and the factual circumstances of the case and based on practical experience.
  - Notifying the party thereof, unless early involvement of party might compromise the effectiveness of the procedure.
  - Continue the procedure with step 6.3.

OR

- Initiate the administrative procedure by carrying out further investigation of facts and collection of evidence (see below step 6.3) and notify the party thereof, unless early involvement of party might compromise the effectiveness of the procedure.

○ NO

- No action, abort process.

### **6.2. Investigation of facts**

#### Explanatory remarks:

*The core of the preparatory stage of an ex-officio administrative procedure is the administrative investigation which might be broadly defined as the process of acquiring and assessing information, be it facts or interests. The administrative investigation phase is led by the inquisitorial principle, that is the principle of ex-officio investigation, and its counterpart, the duty of careful consideration.*

*According to the inquisitorial principle, it is the obligation of the public organ to ex officio investigate all the necessary information for the resolution of the case.*

*The purpose of the inquisitorial principle is to ensure legally right and especially factually true administrative decisions. In that respect the public body, in the exercise of the administrative power in a concrete administrative case, is the guarantor for safeguarding the public interest. As such the public organ is the master of the procedure and as such is under a duty to ex officio, that is without depending on the party's initiative or will, conduct a comprehensive and accurate investigation in order to establish the real factual situation in order to correctly apply the law and take the right decision.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of ex-officio investigation of facts (Part Two section 12).*

Procedural action of the acting public official:

Is the factual situation resulting from investigations requesting the continuation of the administrative procedure?

○ YES

Action:

- Continue the procedure with step 6.3.

○ NO

Action:

- Inform the party about the negative result of investigation in case the party was previously notified about the initiation of the procedure.
- No further action, abort process.

**6.3. Third parties (see also above step 5.8)**

Explanatory remarks:

*Examples of a “Third party” could be the neighbour of a building project or the competitor of an industrial operator, whose subsidies could have a disadvantageous effect on the market prospects of the competitor.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Procedural action of the acting public official:

Are third parties affected by potential decision?

○ YES

Action:

- Inform the third party about the fact of the administrative procedure and its subject matter and the rights of a third party in an administrative procedure including the right to be heard before the final decision on the matter will be taken.

○ NO

Action:

- Continue with the procedure.

#### **6.4. Involvement of other authorities (see also above 5.9)**

##### Explanatory remarks:

*Examples: Joint decision of two or more authorities; unilateral decision of an administrative authority but based on a prior consent, confirmation, approval or opinion of another authority.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

##### Procedural action of the acting public official:

In this concrete case is the involvement of other administrative authorities required for taking the final decision?

○ YES

Action:

- As a rule: Ensure ex-officio the involvement of the other authority through direct communication and cooperation between the two or more authorities (without involvement of the party in the cooperation process!) and allow a reasonable deadline for the other authority's response.
- Exceptionally: Only if explicitly stipulated so by law or required due to the factual circumstances, demand from the party the initiation of the involvement of the other authority and allow a reasonable deadline for the provision of the necessary contribution (consent, confirmation, approval, etc.).
- If serious efforts of the party respectively of the administrative authority proved fruitless to receive a response from the other authority within the set deadline, a positive contribution of the other authority is deemed to be made, if the applicable legislation provides such silent consent rule. Further consequence: Continue with the procedure.
- If the involvement of another administrative authority does not produce the results required for the intended decision. Abort the administrative procedure; notify the party thereof, if the party was informed about the initiation of the procedure (see above under 6.2.1).

○ NO

Action:

- Continue with the procedure.

### **6.5. Draft decision on the merits**

#### Explanatory remarks:

*With this stage of the overall process the acting public official arrives at the core of the decision-making process, that is to say at the decision on the substance of the case. He/she now examines whether or not the case fulfils all legal and technical requirements for the issuance of an ex-officio administrative decision taking into consideration all the results of the previous procedural steps.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

#### Procedural action of the acting public official:

Does at this stage of the procedure the competent administrative authority come to the conclusion that the legal and factual situation requires a final ex-officio decision?

○ YES

Actions:

- Draft the final decision and its reasoning in writing.
- Conduct the hearing of the party.

○ NO

Action:

- Inform the party about the negative result of the administrative procedure in case the party was previously notified about the initiation of the procedure.
- No further action, abort process.

### **6.6. Hearing of the party**

#### Explanatory remarks:

*Hearing of the party is always obligatory if*

- *the administrative authority intends to issue a prohibition or order, unless urgency exists to exercise administrative power without delay in order to avoid a damage to life or health of an individual;*
- *a decision granting the party a right (see above explanatory remarks under 6.2) have a disadvantageous impact on rights or legal interests of third parties.*

*Hearing is not necessary, if the authority grants a positive decision in full and a third party is not affected.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of information and active assistance (Part Two section 11) and the Principle of hearing the Party (Part Two section 14).*

Procedural action of the acting public official:

Is here in the concrete procedure the hearing of the party necessary?

○ Yes

Action:

- Inform the parties about their right to be heard either in writing or in a meeting with the party; the information shall comprise of the following elements:
  - The administrative authority conducting the procedure;
  - The parties involved in the administrative procedure;
  - The right of the party to inspect the files and the office and place where this may be done.
  - the results of the investigation of facts and the expected result of the administrative procedure.
  - The manner how the party may exercise his/her right to be heard:
    - The party has the right to present his/her opinion on any factual or legal aspect related to the administrative procedure.
    - The presentation may be done in writing, in a meeting at the office of the administrative authority, by phone, or in any other form of electronic communication.
  - Statement on post address, respectively phone number, electronic communication details, or place and working hours of the office the party needs for presenting his/her opinion;
  - A reasonable deadline for exercising the right to be heard.
- Receive and assess impartially the opinion presented by the party.

○ No

Action:

- Continue with the procedure (preparation of the final decision).

**6.7. Preparation of the final decision in writing**

Explanatory remarks:

*The necessary elements of the written decision shall be:*

- *Introductory part*
  - *Name of the administrative authority issuing the decision.*
  - *Name of the parties, to which the decision is addressed (including third parties).*
  - *The date when the decision is taken.*
- *Decisional part*
  - *The content of the decision*
    - *Granting a right (administrative authority grants a permission or another advantageous legal position, e.g. issues a driving licence).*

- Full or partial rejection (public body denies granting a right the addressee applied for, e.g. rejection of an applied construction permit).
- The exercise of a granted right might be specified by determinations related to time (e.g. entry into force or duration of the granted permission), place and/or person-related conditions.
- Advice about the right to lodge a grievance including the administrative authority or the court where the grievance may be filed, and the deadline for its submission (reasonable deadline: 30 days after the day, when the party received the notification of the final decision, unless otherwise regulated by law).
- Reasoning part
  - Descriptions and history of the case.
  - The facts the decision is based upon.
  - The legislation that was applied for the decision.
  - Special explanation of a decision, when it was taken on the basis of a discretionary provision
- Signature (and stamp) of the competent official who took the decision on behalf of the administrative authority.

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), Principle of efficiency (Part Two, section 7), Principle of information and active assistance (Part Two section 11 and Principle of the obligation to state reasons (Part Two section).*

#### Procedural action of the acting public official:

Has the result of hearing of the party fully confirmed the draft decision or was no hearing necessary?

- Yes (i.e. no hearing was necessary or the hearing has not caused new views on the case)  
Action:
  - Prepare the final decision that comprises of all mandatory elements as listed above.
- No  
Action:
  - Review the decision as drafted before the hearing and if necessary prepare a final decision different from the draft version.

### **6.8. Notification of the final decision**

#### Explanatory remarks:

*Notification is the official procedural means of an administrative authority to communicate its decisions or other administrative actions to the parties. It is a central requirement of any administrative procedure, because an administrative action comes into legal effect no earlier than in the moment when at least one of the parties of the procedure has been notified. Until then the activities of the public body remain a merely internal matter.*

*The notification serves to safeguard the interest of both the party involved in the administrative procedure as well as the administrative authority and the general public the principle by ensuring legal protection of the party, legal certainty, effectiveness and efficiency of the administrative procedure, transparency of public administration, and supervision and legal control of administrative actions.*

*Unless the law prescribes a specific form, notification may be done by using any means of communication and it is at the discretion of the acting public official to choose the appropriate form of notification.*

*For the situation when the party is present the direct verbal statement is one of the possible appropriate forms, besides this also the handing over of a written or printed document is possible. For the notification of non-present parties not only the simple or certified surface mail but also any other technological way and means of long-distance communication shall come into consideration. Specific forms (e.g. registered letter) are required in cases, when not only the information of the party as such but also the legal evidentiary of the notification including its place and time is of legal importance.*

*For the choice between the possible ways of notification the principles effectiveness and efficiency are of practical relevance. According to a general and common understanding of these principles, a means is effective if it can produce the intended or expected results. ("Do the right things to achieve the goal".) Efficient, however, is a means, by which the intended or expected results can be achieved with the least waste of time, effort, or costs. ("Do the things right.") Logically, the criterion of efficiency becomes relevant for the choice between two or more effective means.*

*The application of the criteria effectiveness and efficiency to the acting public official's choice of the appropriate form of notification leads to the following conclusion:*

- *A form of notification is effective, if it is suitable to ensure that the information reaches the party. (Example: Sending an email is not effective, if the party has not got a computer. But both sending a letter to the party as well as notifying it verbally would ensure the achievement of the intended or expected results.)*
- *For the purpose of choosing the most efficient form of notification between more than one effective ones, the acting public official has to take into consideration not only the costs but also aspects of speed and simplicity of the process.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Procedural action of the acting public official:

- When the party is present, the notification may be done orally or in any other appropriate form of communication.
- A written document may be notified by (registered) surface mail, email or other electronic means.
- Confirmation of receipt of the notification is required, when legal evidentiary of the notification including its place and time is of legal relevance.

## 7. Grievance procedure

### Explanatory remarks:

*The grievance procedure is a standardised procedure, through which an administrative decision taken as the final result of an administrative procedure (hereinafter referred to first instance procedure) is subject to review upon complaint of one of the parties of the first instance procedure.*

*Every party of an administrative procedure is entitled to initiate a grievance procedure against the final decision of the procedure, if he/she claims that his/her individual rights were infringed as a result of the procedure. Individual rights can be affected if a party's request was fully or partly rejected or if the final decision of an administrative procedure imposes an onerous legal effect on the party by addressing to him/her a prohibition or command.*

*The right to initiate a grievance procedure has also, who – without having been involved as a third party of the first instance procedure - can claim that his/her individual rights are infringed as a result of the procedure.*

#### 1. Three purposes of the grievance procedure

*The administrative institution of a grievance procedure ensures three major advantages:*

- *legal protection of the party;*
- *quality management of the administrative authority;*
- *relief of the judiciary.*

*Firstly, it provides an administrative legal remedy that constitutes an effective, easy, quick, and not costly way to protect legal rights of the parties vis-à-vis public administration before appealing to the administrative courts.*

*Moreover, administrative legal remedies are beneficial for the administrative authorities as well, because they are vital for the internal monitoring of internal decision-making standards. The first instance authority that took the contested decision on the case and the grievance body, respectively, be it a committee or a supervisory authority, have not only the opportunity to realise possible legal errors and ensure full compliance of the concerned case with the law. They also have the possibility to identify systemic mistakes within the acting authorities and to improve the administrative practice in general concerning similar cases.*

*Finally, administrative legal remedies are not only in the interest of the party and the executive power (public administration) but also of the judicial system since they lighten the burden of administrative courts by settling contentious cases within the public administration branch that would otherwise come before the court.*

#### 2. Three categories of complaints

*A distinction can be made between three categories of complaints depending on the character of the contested administrative decision.*

*If the final decision of an administrative procedure imposes an onerous legal effect on the part – all prohibiting or commanding decisions have this effect - the party's complaint aims at the repeal of the onerous legal effect by abolishing the decision. Such complaint falls within the category of a **rescissory complaint**.*

*If in the first instance procedure the party has requested a legally beneficial administrative decision such as granting an industrial licence or permission to construct a house and the administrative authority has partly or fully rejected the request, the grievance procedure aims at replacing the rejection by a decision granting the legal advantage as requested. Here, the complaint may be called **performance complaint**, since it seeks not only for the abolishment of the decision rejecting the party's request, but in addition and mainly for the performance of an activity of the administrative authority, namely the provision of the requested administrative service.*

*Similar to the rejection of a requested service is the situation, when an administrative authority does not at all react to a request of a party for an unduly long period of time, a situation, for which the terms "complaint" against administrative inaction" or "**complaint against administrative silence**" are in use. Unless otherwise stipulated by law, the period of time without any reaction on a request shall be considered "unduly long" when longer than three months from the day of submission of the request. Here, the complaint focuses as well at obtaining the requested legal benefit through a positive administrative decision.*

*The rescissory complaint is well-founded and successful for the party, if the contested onerous administrative decision, the prohibition or command, was unlawful. Unlawfulness can result from two situations. One such situation is that the concerned administrative decision lacks any legal basis. The other situation is that a legal basis authorising such decision exists in general, the legal preconditions of the authorising legal provision, however, were not fulfilled in the concerned case. In other words, a prohibition or command is unlawful if issued either without a law or against the law. These basic requirements for the lawfulness of onerous administrative decisions follow from the principle of the Rule of Law, laid down in Article 94 of the Constitution of the Arab Republic of Egypt as the "basis of governance in the state", and its sub-principle of Legality of Public Administration laid down in Article 167, No. 5 of the Constitution. Putting these constitutional principles into administrative practice implies that each onerous legal effect imposed by a prohibiting or commanding decision of an administrative authority requires a legal basis provided by law and the full compliance with the authorising provision.*

*The legal consequence of a well-founded rescissory complaint is that the grievance procedure results in annulment or alteration of the contested decision.*

*The performance complaint is well-founded and successful for the party if the law provides a right of the party to obtain the requested legal benefit (e.g. licence or permission) from the administrative authority and the party has satisfied all legal preconditions stipulated by law for its issuance.*

*The complaint against administrative silence is well-founded and successful for the party if the addressed first instance administrative authority has not reacted to the request for a period of time longer than three months and the law provides a right of the party to obtain the requested legal benefit (e.g. licence or permission) and the party has satisfied all legal preconditions stipulated by law for its issuance.*

*The legal consequence of both a well-founded performance complaint as well as a complaint against administrative silence is that the grievance procedure results in granting the requested legal benefit.*

### **3. Procedural principles and special rules of a grievance procedure**

*There is no general legal framework for the conduct of grievance procedures in Egyptian legislation. In some special administrative legislation, however, provisions on this matter exist. One example of such legislation is the Law No. 72 of 2017 "Investment Law". The Investment Law stipulates in its Articles 83 to 90 the establishment of i) a Grievance Committee, ii) a Committee on Investment Dispute Resolution and iii) the Amicable Dispute Settlement Means and the Arbitration and Mediation Centre and proves for*

*each of the institution some procedural rules. This piece of legislation is a very recent example of the fact that the review of administrative decisions in the frame of a grievance procedure is part of the administrative system and tradition in Egypt.*

*In the following, some general rules for a grievance procedure are recommended to be adopted by every administrative authority in the case, if and as far as special administrative legislation on this matter does not exist. Otherwise, of course, the special legislation applies.*

*A system of grievance procedure, recommended in case applicable special legislation does either not exist or does not cover all topics listed below under I. – V., could include the following basic rules:*

*I. Purpose of a grievance procedure*

*The grievance procedure is a standardised procedure, through which an administrative decision taken as the final result of an administrative procedure (hereinafter referred to first instance procedure) is subject to review upon complaint of one of the parties of the first instance procedure.*

*II. Right to initiate a grievance procedure (legal standing to bring grievance proceedings)*

*Every party of an administrative procedure has the right to initiate a grievance procedure against the final decision of the procedure, if he/she claims that his/her individual rights were infringed as a result of the procedure. Individual rights can be affected if a party's request was fully or partly rejected or if the final decision of an administrative procedure imposes an onerous legal effect on the party by addressing to him/her a prohibition or command.*

*The right to initiate a grievance procedure has also, who – without having been involved as a third party of the first instance procedure - can claim that his/her individual rights are infringed as a result of the procedure.*

*III. The administrative authority competent for the conduct of a grievance procedure*

*Unless otherwise stipulated by law, the Minister may determine for his/her administrative area of responsibility that either the authority that has conducted the first instance procedure or a different specialised administrative authority or committee shall act as grievance authority. In the former case, a different department of the first instance authority shall conduct the grievance procedure.*

*IV. Initiation of the grievance procedure and content and formation of a complaint*

*The grievance procedure can be initiated by a complaint lodged by anyone who was as a party affected by a final decision of an administrative procedure.*

*The complainant shall lodge his/her complaint with the first instance administrative authority. In the case a specialised grievance authority exists, the first instance authority must without any delay forward the complaint to the grievance authority.*

*The complainant shall specify the administrative decision that is contested.*

*Any submission of a party, irrespective of its form and even if not explicitly labelled as complaint, shall be deemed as such if the intention to contest a concrete administrative decision is sufficiently clear.*

*V. Deadlines for filing and deciding on a complaint*

*A complaint against an administrative decision shall be filed within fifteen days from the date, on which the decision was notified to the party. If the contested first instance administrative decision was issued*

*without any or without sufficient information regarding the party's right to complain, the fifteen-day deadline shall be extended to three months.*

*If the complainant was not involved in the first instance procedure as a party but has the right to initiate a grievance procedure according to the second paragraph of Rule no. II (above), the-three-month deadline starts with the day, when the complainant got cognisance from the content of the final decision.*

*In the case an administrative authority does not respond to a request of a party within two months from the date, when the request was submitted to the administrative authority, the requester has the right to complain against the administrative silence, but no later than one year after submission of the request.*

*The grievance procedure shall be terminated within the thirty days of the date on which the complaint arrived at the first instance administrative authority.*

#### **VI.     Suspensory effect**

*Unless otherwise provided by law, the submission of a complaint suspends the legal effects of the challenged administrative decision, until the decision on the complaint is notified.*

#### **VII.    Procedure of reviewing the first instance decision by the grievance authority**

*The grievance authority established as stipulated under no. 2 shall reject the complaint, when it after thorough review comes to the conclusion that the contested decision fully complies with the law.*

*When the grievance authority considers the complaint to be completely or partly founded, it shall, with a new administrative decision, annul or amend the contested decision, respectively issue the requested decision.*

*If for practical or legal reasons, the grievance authority is not in the position to resolve the case by its own decision, it shall order the first instance administrative authority to abolish or amend the contested decision and prepare a new decision on the basis of instructions given by the grievance authority.*

*In all cases the final decisions of the grievance procedure must be reasoned and include instruction about the further judicial legal remedy.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

### **7.1. Initiation of the grievance procedure by lodging a complaint**

#### **Explanatory remarks:**

*A grievance procedure is initiated by a complaint, by which a party of an administrative procedure request from an administrative authority the review of the decision that was issued as the final result of the administrative procedure.*

*The complainant shall specify the administrative decision that is contested. Any submission of a party, irrespective of its form and even if not explicitly labelled as complaint, shall be deemed as such if the intention to contest a concrete administrative decision is sufficiently clear.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

Procedural action of the acting public official:

Can the submission that has reached the acting public official be interpreted as the expression of the intention to initiate a grievance procedure?

The substantive criteria for the interpretation of the submission are as follows:

- A party (physical or legal person)
  - expresses its dissatisfaction with a concrete administrative decision.
  - that was issued as the result of a first instance administrative procedure.
  - and requests the review of this decision.
  - through another administrative procedure.
- YES  
Action:
    - Continue with the procedure.
  - NO  
Action:
    - Reply to the submitter that his/her submission was not regarded as the initiation of a complaint procedure due to lack of clarity of its content.
    - Inform the party about the substantive criteria of complaint.

**7.2. Competence of the addressed administrative authority to receive the complaint and conduct the grievance procedure**

Explanatory remarks:

*Unless otherwise stipulated by law the complainant shall lodge his/her complaint with the first instance administrative authority that has issued the contested decision.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance).*

Procedural action of the acting public official:

Is the addressed administrative authority competent to receive and decide on the complaint?

- YES, but a specialised grievance authority exists for the concerned matter.

Action:

- Register the reception of the complaint.
- Forward the complaint without delay to the competent grievance authority (e.g. grievance committee) and inform the complainant thereof.

or

- YES, because the addressed authority is the competent specialised grievance procedure and received the complaint from the first instance authority, where the complaint was lodged with.

Action:

- Continue with the procedure.

or

- YES, because the addressed authority has issued the contested decision and a specialised grievance authority does not exist. Action:

- Continue with the procedure.

- NO, because the addressed authority has neither issued the contested administrative decision nor is it the competent authority pursuant to special legislative provisions. Action:

- Reject the application on the grounds of lack of competence, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to judicial control of the rejection.
- Inform the party about the competent authority, where the complaint is to be lodged, and reroute the complaint to the competent authority if possible.
- 

### **7.3. Competence of the department, subunit, and individual public official within the authority**

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

#### Procedural action of the acting public official:

Does the complaint and its subject matter fall into the area of competence of the department, subunit, and individual public official, where the complaint arrived?

- YES

Action:

- Continue with the procedure.

○ NO

Action:

- Re-route the application to the competent department, subunit, individual public official within the authority responsible for the grievance procedure.

#### **7.4. Formal requirements of the application**

##### Explanatory remarks:

*In general, an administrative procedure is not bound to a specific form, all means of communication between administrative authorities and citizens shall be permitted. Only in cases explicitly prescribed by law, rules on formalities have to be observed for the communication within administrative procedures.*

*Formal requirements stipulated by law could for example be: use of a special electronic form; written form on paper; use of a certain template; personal handwritten signature on the paper; personal appearance of the party at the premises of the authority, etc.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the principle of freedom of form of communication (Part Two section 9).*

##### Procedural action of the acting public official:

Is there a special form prescribed by (primary or secondary) legislation for lodging the complaint and is the required form met by the complainant?

○ YES

Action:

- Continue with the procedure.

○ NO

Action:

- Inform the party about the formal defect; advise how to meet the formal requirements (e.g. provide with the correct template) and allow a reasonable deadline for submission of a correct complaint.
- If the set deadline expires without submission of a correct complaint, reject the application on the grounds of formal incorrectness, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to judicial control of the rejection.
- If a correct complaint arrives within the deadline, continue with the procedure.

### **7.5. Deadline for initiating a grievance procedure**

#### Explanatory remarks:

*Deadlines for using a legal remedy are justified in order to ensure legal certainty and clarity. As from a certain point in time an administrative decision must be irreversible otherwise legal transactions or professional economic practice would impede or even render impossible.*

*Unless otherwise stipulated by (primary or secondary) legislation the complaint against an administrative decision shall be filed within fifteen days from the date, on which the contested decision was notified to the party. If the contested first instance administrative decision was issued without any or without sufficient information regarding the party's right to complain, the fifteen-day deadline shall be extended to three months.*

*If the complainant was not involved in the first instance procedure as a party but is affected by the final decision of the first instance procedure in his/her rights, the three-month deadline starts with the day, when the complainant got cognisance from the content of the final decision.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

#### Procedural action of the acting public official:

Has the complainant met the required fifteen-day respectively three-month deadline?

○ YES

Action:

- Continue with the procedure.

○ NO

Action:

- Reject the complaint on the grounds of noncompliance with the deadline; notify the party thereof; explain the reasons for the rejection; inform about the right to judicial control.

### **7.6. Right of the complainant to initiate a grievance procedure ("legal standing to bring grievance proceedings")**

#### Explanatory remarks:

*A legal interest in initiating a grievance procedure (or in other legal terms: "the legal standing to bring grievance proceedings") has complainant, who claims that his/her rights or legal interests are affected either by the final decision of the administrative procedure or by the non-response to a request (administrative silence). For the start of a grievance procedure it is not necessary that the complainant already proves the affection of his/her subjective right. It must be seen sufficient that the complainants*

*claim his/her rights or legal interests in a substantial way. Claiming means a credible submission of sufficient facts on the basis of which an infringement appears possible and not unlikely.*

*Therefore, at the beginning of the grievance procedure the concerned public official examines only the possibility and likeliness of the affection of a right or legal interest as submitted by the complainant, which includes the question whether or not he/she can in general be holder of the potentially infringed rights or legal interests (example: a male party cannot claim the affection of a right that is granted to female individuals only). If the answer to those questions is in the affirmative, the precondition for starting the conduct of the examination of the merits in a grievance procedure is satisfied.*

*In practice a grievance procedure shall generally be conducted if the complainant*

- *was involved in a first instance administrative procedure and as its result was imposed by an administrative prohibition or command (onerous administrative decision);*  
*or*
- *has requested an administrative decision that was fully or partly rejected;*  
*or*
- *has submitted a request for an administrative decision that remained unanswered by the authority for more than two months (case of administrative silence);*  
*or*
- *was involved in an administrative procedure as a “third party” (e.g. neighbour of a building construction project) and claims that his/her rights as a third party were not be considered by the first instance authority;*  
*or*
- *without having been involved as a third party of the first instance procedure can claim that his/her individual rights are infringed as a result of the procedure.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

Procedural action of the acting public official:

Has the complainant the general right to lodge a complaint because one of the previously listed criteria is satisfied?

- YES  
Action:
  - Continue with the procedure.
- NO  
Action:

- Reject the complaint on the grounds that the complainant lacks in general the right to lodge a complaint (lack of legal standing to bring grievance proceedings), notify the party thereof, explain the reasons for the rejection; inform about the right to judicial control.

### **7.7. Other prerequisites for the admissibility of the grievance procedure**

#### Explanatory remarks:

*Other prerequisites could for example be: Admissibility of representation and evidence of proper authorisation; legal capacity; age restrictions (minimum/maximum age), etc.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7) and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

#### Procedural action of the acting public official:

Are all other prerequisites for the submission of a valid complaint met?

○ YES

Action:

- Continue with the procedure.

○ NO

Action:

- If the party could possibly repair the defect (e.g. by provision of means of evidence): Inform the party about the defect; advise how to meet the prerequisite (e.g. provide appropriate evidence) and allow a reasonable deadline for correction.
- If the party cannot repair the defect due to its nature, reject the application on the grounds of non-fulfilment of the respective prerequisite, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to judicial control of the grievance procedure.
- If the correction arrives within the deadline, continue with the procedure.

### **7.8. Ex-officio investigation of facts**

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of ex-officio investigation of facts (Part Two, section 12).*

Procedural action of the acting public official:

Is additional information needed for the authority's decision on the complaint?

○ YES

Action:

- If the additional information can be obtained ex-officio, because it is available from the files of the authority itself or from a public register, the authority shall procure the relevant information itself.
- If the additional information is not available from the files of the authority itself or from a public register, the authority shall ex-officio investigate additional facts through party interview, witnesses, inspection, or other appropriate evidence means.
- If the authority's serious ex-officio investigation efforts proved fruitless, reject the application on the grounds of incompleteness of information required for the decision, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to lodge a grievance and the grievance procedure
- If the authority's serious ex-officio investigation efforts proved fruitful, continue with the procedure.

○ NO

Action:

- Continue with the procedure.

**7.9. Involvement of other authorities**

Explanatory remarks:

*Examples: Joint decision of two or more authorities; unilateral decision of an administrative authority but based on a prior consent, confirmation, approval or opinion of another authority.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

Procedural action of the acting public official:

Is in this concrete case the involvement of other administrative authorities required for taking the final decision?

○ Yes

Action:

- As a rule: Ensure ex-officio the involvement of the other authority through direct communication and cooperation between the two or more authorities (without involvement of the party in the cooperation process!) and allow a reasonable deadline for the other authority's response.
  - Exceptionally: Only if explicitly stipulated so by law or required due to the factual circumstances, request from the party the initiation of the involvement of the other authority and allow a reasonable deadline for the provision of the necessary contribution (consent, confirmation, approval, etc.).
  - If serious efforts of the party, respectively of the administrative authority proved fruitless to receive a response from the other authority within the set deadline, a positive contribution of the other authority is deemed to be made (silent consent rule!); further consequence, continue with the procedure.
  - If the involvement of another administrative authority does not produce the results required for a positive decision: Reject the application on the grounds of lack of involvement of another authority required for the decision, notify the party thereof, explain the reasons for the rejection, inform about the right to judicial control of the grievance procedure.
- No  
Action:
- Continue with the procedure.

#### **7.10. Draft decision on the Merits**

##### Explanatory remarks:

*In this stage the acting public official arrives at the core of the decision-making process, that is to say at the decision on the substance of the case.*

- *In case of a **rescissory complaint** (see above explanation under section 7) it is to be examined whether or not the contested onerous first instance decision (prohibition or command) is lawful. It is unlawful and thus the complaint well-founded and successful in two cases:*
  - *The first instance decision is unlawful, when for the issuance of such decision a legal basis provided by legislation does not exist.*
  - *The first instance is also unlawful, if in general, a legal basis for decisions of the concerned kind exists, but the legal preconditions of the legal provision authorising such decisions however, were not fulfilled in the concrete case.*
- *In case of a **performance complaint** (see above explanation under section 7) it is to be judged whether or not either the partial or the full rejection of the requested administrative service is lawful. It is unlawful if the complainant fulfils the legal and technical requirements for the issuance of the requested administrative service to a larger extent than granted, be it either in full or at least in part.*

- In case of **administrative silence** it is to be judged whether or not the complainant fulfils the legal and technical requirement for the issuance of the requested administrative service either in full or in part.

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2) and the Principle of efficiency (Part Two, section 7).*

#### Procedural action of the acting public official:

At this stage of the procedure do the results of all previous procedural steps lead to the conclusion that the complainant has the right to receive a positive decision on his/her complaint in full or is a third party is not affected by a positive decision?

- Case variant I “rescissory complaint”

Two-step examination with respect to the lawfulness of the contested onerous administrative decision (prohibition or command): Does a legal basis exist in Egyptian legislation that allows in general the issuance of such prohibition or command and are in the concrete case all legal preconditions stipulated by the provision applicable for the issuance of such administrative decision satisfied? (In other words: Is the contested administrative decision unlawful?).

- YES, because either a legal basis for the issuance of such prohibition or command did not exist or not all legal preconditions stipulated by the provision applicable for the issuance of such administrative decision were satisfied.

Action:

- Continue the procedure by drafting the final redress decision and its reasoning in writing.

- NO, because all legal preconditions stipulated by the applicable legal basis were satisfied.

Action:

- Continue the procedure by conducting the hearing of the party (or parties).

- Case variant II “alternative one of a performance complaint” if the request of an administrative service (e.g. construction permit) was completely rejected.

Examination of the complete rejection of the request of the administrative service: Does the complainant fulfil the legal and technical requirements for receiving the requested service, either completely or at least in part? (In other words: Is the complete rejection unlawful?)

- YES, because the complainant fulfils all legal and technical requirements for receiving the requested administrative service to full extent.

Action:

- Continue the procedure by drafting the final decision that comprises the annulment of the first instance, rejection and granting the requested service in full.

- YES, because the complainant fulfils all legal and technical requirements for receiving the requested administrative service at least in part.

Action:

- Continue the procedure by conducting the hearing of the party (or parties).

- NO, because the complainant does not fulfil the legal requirements for receiving the requested service neither in full nor in part.

Action:

- Continue the procedure by conducting the hearing of the party.

- Case variant III “alternative two of a performance complaint” if the requested administrative service (e.g. construction permit) was partially granted and partially rejected.

Examination of the partial rejection of the request of the administrative service: Does the complainant fulfil the legal and technical requirements for receiving the requested service, to a larger extent than granted by the first instance authority? (In other words: Is the partial granting unlawful?)

- YES, because the complainant fulfils all legal and technical requirements for receiving the requested administrative service to full extent.

Action:

- Continue the procedure by drafting the final decision that comprises the annulment of the first instance, partial granting and granting the requested service in full.

- YES, because the complainant fulfils all legal and technical requirements for receiving the requested administrative service to a larger extent than granted but not in full.

Action:

- Continue the procedure by conducting the hearing of the party.

- NO  
Action:
  - Continue the procedure by conducting the hearing of the party.
- Case variant IV “administrative silence”
  - YES, because the addressed first instance administrative authority has not reacted to a request of a party for an unduly long period of time (longer than three months) and the complainant fulfils all legal and technical requirements for receiving the requested administrative service in full.  
  
Action:
    - Continue the procedure by drafting the final redress decision and its reasoning in writing.
  - YES, because the addressed first instance administrative authority has not reacted to a request of a party for an unduly long period of time (longer than three months) and the complainant fulfils all legal and technical requirements for receiving the requested administrative service only in part.  
  
Action:
    - Continue the procedure by conducting the hearing of the party.
  - NO, because the period of administrative silence was shorter than three months or the period of time was longer than three month but the complainant does not fulfil the legal and technical requirements for receiving the requested administrative service, neither in full nor in part.  
  
Action:
    - Continue the procedure by conducting the hearing of the party.

### **7.11. Hearing of the party**

#### Explanatory remarks:

*Hearing is always obligatory if:*

- *the authority comes to the conclusion that the complaint is completely or at least partly to be rejected;*
- *a statement of the party is required to clarify and confirm the authority’s intended final decision;*
- *a positive decision on the complaint could have a disadvantageous impact on rights or legal interests of third parties.*

*Hearing is not necessary, if the authority grants a positive decision on the application in full and a third party is not affected.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of information and active assistance (Part Two section 11) and the Principle of hearing the party (Part Two section 14).*

Procedural action of the acting public official:

Is, here in the concrete grievance procedure, the hearing of the party necessary?

○ No

Action:

- Continue with the procedure (preparation of the final decision).

○ Yes

Action:

- Inform the parties about their right to be heard either in writing or in a meeting with the party. The information shall comprise of the following elements:
  - The administrative authority conducting the grievance procedure;
  - The parties involved in the administrative procedure;
  - The right of the party to inspect the files;
  - Office (place) and time, where files may be expected;
  - the results of the investigation of facts and the expected result of the administrative procedure;
  - The manner how the party may exercise his/her right to be heard:
    - The party has the right to present his/her opinion on any factual or legal aspect related to the administrative procedure.
    - The presentation may be done in writing, in a meeting at the office of the administrative authority, by phone, or in any other form of electronic communication.
  - Statement on post address, respectively phone number, electronic communication details, or place and working hours of the office the party needs for presenting his/her opinion;
  - A reasonable deadline for exercising the right to be heard.
- Receive and assess impartially the opinion presented by the party.

**7.12. Preparation of the final decision in writing**

Explanatory remarks:

*The necessary elements of the written grievance decision shall be:*

- **Introductory part**
  - *Name of the grievance authority issuing the decision.*

- Name of the parties, to which the decision is addressed (including third parties).
- The date when the decision is taken.
- **Decisional part**
  - The content of the ***grievance decision on a rescissory complaint***, as the case may be in light of the results of a hearing of the party.
    - Alternative one:  
The complaint succeeds; the grievance authority repeals the contested first instance administrative decision (prohibition or command).
    - Alternative two:  
The complaint succeeds in part; the grievance authority repeals the contested first instance administrative decision (prohibition or command) in part, as to the remainder - the complaint is rejected.
    - Alternative three:  
The complaint does not succeed; the grievance authority fully confirms the contested first instance decision.
  - The content of the ***grievance decision on a performance complaint***, as the case may be in light of the results of a hearing of the party.
    - Alternative one – the first instance administrative authority has completely rejected the requested administrative service (e.g. construction permit or industrial licence): The complaint succeeds; the grievance authority repeals the contested first instance administrative decision rejecting completely the requested administrative service (e.g. construction permit or industrial licence) and grants the requested administrative service either in full or in part.
    - Alternative two - the first instance administrative authority has granted the requested administrative service (e.g. construction permit or industrial licence) only in part, as to the remainder rejected the request: The complaint succeeds; the grievance authority repeals the contested first instance administrative decision rejecting the requested administrative service (e.g. construction permit or industrial licence) in part and grants the requested administrative service (e.g. construction permit or industrial licence) to a larger extent than done by the contested first instance administrative decision.
    - Alternative three: The complaint does not succeed; the grievance authority confirms the contested first instance decision in full.
  - The content of the ***grievance decision on administrative silence***, as the case may be in light of the results of a hearing of the party.
- **Reasoning part; it provides**
  - description and history of the case
  - the relevant facts the decision is based upon
  - the legislation that was applied for the decision

- *special explanation of a decision, when it was taken on the basis of a discretionary provision.*
- *Clear and understandable **information about legal remedies** against the decision of the grievance authority comprising name and place of the competent administrative court, deadline for lodging the action, and other formal requirements for an action.*
- ***Signature** (and stamp) of the competent official who took the decision on behalf of the administrative authority.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), the Principle of information and active assistance (Part Two section 11) and the Principle of obligation to state reasons (Part Two section 15).*

#### Procedural action of the acting public official:

Has the result of the hearing of the party fully confirmed the draft decision or was no hearing necessary?

- YES (i.e. no hearing was necessary or the hearing has not caused new views on the case).  
Action:
  - Prepare the final decision that comprises all mandatory elements as listed above.
- NO  
Action:
  - Review the decision as drafted before the hearing and if necessary prepare a final decision different from the draft version.

#### **7.13. Delivery of the decision of the grievance authority on the complaint by notification**

##### Explanatory remarks:

*Notification is the official procedural means of an administrative authority to communicate its decisions or other administrative actions to the parties. It is a central requirement of any administrative procedure, because an administrative action comes into legal effect no earlier than in the moment when at least one of the parties of the procedure has been notified. Until then the activities of the public body remain a merely internal matter.*

*For a grievance procedure, the notification is the means by which the grievance authority confirms or rejects the complaint.*

*The notification serves to safeguard the interest of both the party involved in the administrative procedure as well as the administrative authority and the general public the principle by ensuring legal protection of the party, legal certainty, effectiveness and efficiency of the administrative procedure, transparency of public administration, and supervision and legal control of administrative actions.*

*Unless the law prescribes a specific form, notification may be done by using any means of communication and it is at the discretion of the acting public official to choose the appropriate form of notification.*

*For the situation when the party is present the direct verbal statement is one of the possible appropriate forms, besides this also the handing over of a written or printed document is possible. For the notification of non-present parties not only the simple or certified surface mail but also any other technological way and means of long-distance communication shall come into consideration. Specific forms (e.g. registered letter) are required in cases, when not only the information of the party as such but also the legal evidentiary of the notification including its place and time is of legal importance.*

*For the choice between the possible ways of notification the principles effectiveness and efficiency are of practical relevance. According to a general and common understanding of these principles, a means is effective if it can produce the intended or expected results. ("Do the right things to achieve the goal".) Efficient, however, is a means, by which the intended or expected results can be achieved with the least waste of time, effort, or costs. ("Do the things right.") Logically, the criterion of efficiency becomes relevant for the choice between two or more effective means.*

*The application of the criteria effectiveness and efficiency to the acting public official's choice of the appropriate form of notification leads to the following conclusion:*

- *A form of notification is effective, if it is suitable to ensure that the information reaches the party. (Example: Sending an email is not effective, if the party has not got a computer. But both sending a letter to the party as well as notifying it verbally would ensure the achievement of the intended or expected results.)*
- *For the purpose of choosing the most efficient form of notification between more than one effective ones, the acting public official has to take into consideration not only the costs but also aspects of speed and simplicity of the process.*

*Normative basis: This procedural step serves mainly to implement the Principle of legality (Part Two section 2), the Principle of efficiency (Part Two, section 7), and the Principle of information and active assistance (Part Two section 11).*

Procedural action of the acting public official:

- When the party is present, the notification may be done orally or in any other appropriate form of communication.
- A written document may be notified by (registered) surface mail, email or other electronic means.
- Confirmation of receipt of the notification is required, when legal evidentiary of the notification including its place and time is of legal relevance.

## ANNEX GLOSSARY OF LEGAL TERMS USED IN THE GUIDE

The following explanations of legal/administrative terms were tailored to the concrete use of the **Guide to Good Administrative Procedures** in Egyptian public administration of today. They should not be understood as legal definitions of universal generality and thus cannot be simply transferred to different national contexts

Legal/administrative term in English	Meaning of the term	Meaning of the term in Arabic	Legal/administrative term in Arabic
acting public official	Member of staff of an administrative body involved in the conduct of administrative procedures.	العضو العام في الهيئة الإدارية الذي يشارك في تنفيذ الإجراءات الإدارية	موظف عام
administrative authority	Any government or other public organ providing administrative services or exercising other administration measures at national, regional or local level.	الهيئة العامة التي تقدم الخدمات الإدارية أو تمارس تدابير الإدارة على المستوى الوطني، الإقليمي أو المحلي	سلطة إدارية
administrative body	Unit, department, sector within the administrative authority conducting an administrative procedure.	الوحدة الإدارية التي تقوم بتنفيذ الإجراءات الإدارية	جهاز إداري
administrative decision	The decision of an acting administrative body concerning the right of the party to receive a requested administrative service after applying the applicable legislation in an individual case.	القرار الصادر من الهيئة الإدارية المختصة بشأن منح أو رفض الطلب الإداري بعد تطبيق القانون المعمول به في حالة فردية	قرار إداري
administrative legal remedies	Remedies against a concrete administrative decision initiated through filing a complaint of the party affected by the decision and	التدابير القانونية لمواجهة قرار إداري معين يتمثل في تقديم شكوى من المتأثر بالقرار الإداري	تدابير قانونية لمواجهة قرار إداري

	decided upon by administrative authorities, be it the authority that has taken the decision or its supervisory body, if the latter exists.	<p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p>	
administrative measure	Action of an administrative authority in an individual case vis a vis a party or a group of parties.	<p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p>	අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.
administrative procedure	Administrative procedure is the sequence of actions of an administrative authority in an individual case that aims at the delivery of a concrete administrative service or any other administrative measure directed to a party or a group of parties on the basis of an administrative decision taken by the administrative authority in accordance with the law. Administrative procedure also includes actions required for the delivery of the service or implementation of the measure. It finally includes the review of an administrative decision in response to a complaint lodged by a party.	<p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p> <p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p>	අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.
administrative service	Granting, when stipulated so by legislation, a legal benefit to a party or group of parties in an individual case upon the request of the parties.	<p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p>	අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.
application	Request of a party for the delivery of an administrative service.	<p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p>	අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.
application template	Formal template provided by the administrative authority, which - as laid down in legislation - must be used for the submission of an application for a specific	<p>අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.</p>	අනුමැතිය ලබා දීමට ප්‍රතිකර්මයක් ගැන තීරණය කිරීමේදී, එය තීරණය කළ ප්‍රතිකර්මයේ ප්‍රධානියාගේ සහ අධීක්ෂණ ප්‍රධානියාගේ අවධානය යටතේ පවත්වා ගත යුතුය.



service	administrative procedure, usually initiated by the party, either by notification of the requested administrative decision or execution of a real action.	<p>             1. 行政程序法之立法目的，在於統一行政程序，保障人民之權利，並提高行政效率。           </p> <p>             2. 本法所稱之行政程序，指行政機關作成行政處分前，依本法所定之程序，為調查事實及聽取當事人意見之過程。           </p> <p>             3. 本法所稱之行政處分，指行政機關就特定事件，依職權作成對外發生法律上效果之單方行政行為。           </p> <p>             4. 本法所稱之當事人，指行政處分直接相對人，或與該處分有法律上利害關係之人。           </p> <p>             5. 本法所稱之行政機關，指中央或地方自治團體之行政機關，或法律上之行政機關。           </p> <p>             6. 本法所稱之行政程序，指行政機關作成行政處分前，依本法所定之程序，為調查事實及聽取當事人意見之過程。           </p> <p>             7. 本法所稱之行政處分，指行政機關就特定事件，依職權作成對外發生法律上效果之單方行政行為。           </p> <p>             8. 本法所稱之當事人，指行政處分直接相對人，或與該處分有法律上利害關係之人。           </p> <p>             9. 本法所稱之行政機關，指中央或地方自治團體之行政機關，或法律上之行政機關。           </p>	
discretionary decision	If the law grants discretionary power to the administrative authority, it opens – in general – two or more options to decide on a case. The authority must assess, which option it shall prefer and which decision should be taken accordingly. This assessment must not be seen as a free decision. The public body must decide by assessing and balancing the interests affected and must take a decision, which is in alignment with the principle of proportionality. Granting discretionary power to the public body is an exemption, which must be clearly stipulated by law for the individual case concerned. As a rule, the preconditions of the applicable legal provision do not provide space for different decisions but strictly bind the administrative authority to the sole legal consequence prescribed.	<p>             1. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             2. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             3. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             4. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             5. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             6. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             7. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             8. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             9. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             10. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p>	<p>             1. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             2. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             3. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             4. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             5. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             6. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             7. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             8. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             9. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             10. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p>
Due process	From the Rule of Law a number of procedural rights of the citizen are commonly classified under the notion due process, in particular: the protection of human dignity and individual freedom; a fair hearing in all stages of procedure; the right to understand proceedings; the right to receive all available information on the case; the voluntary withdrawal or compulsory exclusion of public officials from the procedure who are suspected of self-	<p>             1. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             2. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             3. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             4. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             5. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             6. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             7. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             8. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             9. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             10. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p>	<p>             1. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             2. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             3. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             4. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             5. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             6. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             7. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             8. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             9. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p> <p>             10. 行政機關在行使裁量權時，應依比例原則，權衡公益與私益，並考慮個案之具體情況。           </p>

	interest and prejudice according to strict legal provisions on conflict of interest; the right to participate in a procedure initiated by somebody else, if one's interest is at stake; the right to obtain a decision within a reasonable time frame; the right to receive compensation for damages caused by public administration (state liability). To summarize, the due process principle establishes a system of "fair balance of weapons" <sup>4</sup> between the administration and the citizen.	<p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p> <p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p>	
ex-officio	The term ex-officio is used to describe an administrative procedure that is not initiated upon request of a party but on an administrative authority's own initiative, for which the authority is entitled or obliged by law.	<p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p> <p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p>	行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。
executive regulation	Secondary legislation adopted by a government organ on the basis of an authorisation provided by a law.	<p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p> <p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p>	行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。
globalised markets	A globalised market is characterised by a transnationally, in principle globally operating economy on the basis of a co-ordinating mechanism where the forces of supply and demand in an economy determine prices, outputs and methods of production. Globalisation is redefining the role of the nation-state as an effective manager of the national economy and thus	<p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p> <p>             行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。           </p>	行政程序法之立法目的，在於保障人民之權利，並促進行政機關之效能。

<sup>4</sup> General principle of a level playing field: as referred to by the European Court of Justice, Case T-36/91 *ICI v Commission* [1995] E.C.R. II-1847, note 93, CFI

	affects also the executive power of a state.		
grievance procedure	Grievance procedure is a formalised procedure through which an administrative decision taken as the final result of an administrative procedure (hereinafter referred to first-instance-procedure) is revised upon complaint of one of parties of the first-instance-procedure. The complaint of a party can either aim at the repeal of a prohibition or an order that the challenged administrative decision imposes on the party, or at the issuance of an administrative decision that was requested by the party but rejected or not issued by the first- instance administrative authority.	الإنظيم الإداري يعني ببساطة عدم رضا صاحب الشأن بالقرار الذي علم به بواسطة النشر أو الإعلان أو العلم اليقيني، نبادر بكفالة هذا على شكل إنظيم وأرسله للإدارة مصدره القرار أو لرئيسها طالباً إعادة النظر فيه وسحبه أو إلغائه.	الإنظيم
hearing of the party	The party's right of hearing is a paramount element of citizens' rights deriving directly from the fundamental principles of human dignity and the rule of law and the key stone of participation in administrative procedure. This right provides that the party will be given the opportunity to explain its own way to see the facts and judicial problems the procedure is dealing with before a decision is taken and – furthermore – the obligation of the public body to take notice of the statement and to take it in consideration before it takes the final decision.	الإنظيم هو حق من الحقوق الأساسية للإنسان والحق في المحاكمة العادلة، وهو حق من الحقوق الأساسية للإنسان والحق في المحاكمة العادلة، وهو حق من الحقوق الأساسية للإنسان والحق في المحاكمة العادلة. هذا الحق يضمن أن يكون للأفراد الفرصة لشرح وجهة نظرهم في الحقائق والمشاكل القضائية التي يتعامل معها الإجراء قبل اتخاذ القرار، وبالإضافة إلى ذلك، فإن الإجراء ملزم باتخاذ ملاحظة على التصريح والتفكير فيه قبل اتخاذ القرار النهائي.	الإنظيم
implementation of an administrative measure.	The conduct of an action or a certain number of actions of an administrative authority in the frame of the context of an administrative procedure.	الإنظيم هو تنفيذ الإجراء أو عدد من الإجراءات من قبل السلطة الإدارية في إطار سياق الإجراء الإداري.	الإنظيم
individual case	The term individual case indicates a	الإنظيم هو حالة فردية.	الإنظيم





	moment when at least one of the parties of the procedure has been notified. Until then the activities of the authority are not more than a merely internal matter.		
one-stop-shop	“One stop shop” or “single window” approach are the informal names for an administrative concept - the correct administrative law concept is “point of single contact” approach -, which is designed to make it easier to conduct and complete an administrative procedure necessary to obtain an administrative service by dealing with only one single administrative authority, which has the obligation to coordinate with other authorities that might to be involved in the process. <sup>5</sup> .	<p>الهدف من هذا المبدأ هو تيسير إجراء وإكمال الإجراءات الإدارية اللازمة للحصول على خدمة إدارية من خلال التعامل مع سلطة إدارية واحدة فقط، والتي عليها التزام بالتنسيق مع السلطات الأخرى التي قد تكون متورطة في العملية.<sup>5</sup>.</p> <p>Directive 2006/123/EC</p>	مبدأ نقطة الاتصال
Party of an administrative procedure	Party of an administrative procedure is a natural person or legal entity, upon whose request an administrative procedure has been initiated, or against whom an administrative procedure has started, or to whom the decision of the administrative procedure is addressed or intended to be addressed. Party can also be a third person, whom the administrative authority has included in the procedure because this person's rights or interests might be affected by the outcome of the administrative	<p>الطرف في إجراء إداري هو شخص طبيعي أو اعتباري، الذي تم بدء إجراء إداري بناءً على طلبه، أو ضد من تم بدء إجراء إداري، أو الذي تُعبر عنه أو يُقصد به القرار الصادر من الإجراء الإداري. يمكن أيضاً أن يكون طرفاً شخص ثالث، الذي أدرجته السلطة الإدارية في الإجراء لأن حقوقه أو مصلحته قد تتأثر بالنتيجة الإدارية.</p> <p>الخصم المدخل</p>	الطرف في إجراء إداري

<sup>5</sup> The concept of the one stop shop has been established by the EU-Services Directive (2006/123/EG) in 2006. Since the development of the EU-Service market had been seen as not satisfying especially in comparison with the EU-goods market, the EU decided in 2006 to alleviate the access to the service market for providers from other member states.



decision	Grievance procedure.		
rule of law	The most important basic principle, according to which the law constitutes the basis and boundaries of all activities of the state. This means for the public administration that all activities of administrative authorities must be in alignment with the applicable legislation, which includes the Constitution of the Arab Republic of Egypt and all ratified international agreements.	<p>القانون هو الأساس والحدود لجميع أنشطة الدولة. هذا يعني للإدارة العامة أن جميع أنشطة السلطات الإدارية يجب أن تتوافق مع التشريعات المعمول بها، والتي تشمل الدستور للجمهورية العربية السورية وجميع الاتفاقيات الدولية المصادق عليها.</p> <p>القانون هو الأساس والحدود لجميع أنشطة الدولة. هذا يعني للإدارة العامة أن جميع أنشطة السلطات الإدارية يجب أن تتوافق مع التشريعات المعمول بها، والتي تشمل الدستور للجمهورية العربية السورية وجميع الاتفاقيات الدولية المصادق عليها.</p>	القانون هو الأساس والحدود لجميع أنشطة الدولة
separation of powers	The system of separation of powers divides the tasks of the state into three branches: legislative, executive and judicial. These tasks are assigned to different institutions in such a way that each of them can check the others. As a result, no one institution can become as powerful in a democracy as to destroy this system. Checks and balances (rights of mutual control and influence) make sure that the three powers interact in an equitable and balanced way. The separation of powers is an essential element of the Rule of Law, and is enshrined in the Constitution.	<p>نظام فصل السلطات يقسم مهام الدولة إلى ثلاثة فروع: تشريعية، تنفيذية وقضائية. هذه المهام موزعة على مؤسسات مختلفة بحيث يمكن لكل فرع من فروعها مراقبة الآخر. نتيجة لذلك، لا يمكن لأي مؤسسة واحدة أن تصبح قوية بما يكفي في ديمقراطية لتدمير هذا النظام. الضوابط والتوازنات (حقوق المراقبة المتبادلة والتأثير) تضمن أن القوى الثلاث تتفاعل بطريقة عادلة ومتوازنة. فصل السلطات هو عنصر أساسي لسيادة القانون، وهو منصوص عليه في الدستور.</p> <p>نظام فصل السلطات يقسم مهام الدولة إلى ثلاثة فروع: تشريعية، تنفيذية وقضائية. هذه المهام موزعة على مؤسسات مختلفة بحيث يمكن لكل فرع من فروعها مراقبة الآخر. نتيجة لذلك، لا يمكن لأي مؤسسة واحدة أن تصبح قوية بما يكفي في ديمقراطية لتدمير هذا النظام. الضوابط والتوازنات (حقوق المراقبة المتبادلة والتأثير) تضمن أن القوى الثلاث تتفاعل بطريقة عادلة ومتوازنة. فصل السلطات هو عنصر أساسي لسيادة القانون، وهو منصوص عليه في الدستور.</p>	القانون هو الأساس والحدود لجميع أنشطة الدولة
supranational organisations	A supranational organization is an international group or union in which the power and influence of member states transcend national boundaries or interests to share in decision making and vote on issues concerning the collective body (examples: European Union and World Trade Organisation).	<p>المنظمة فائقة الوطنية هي مجموعة دولية أو اتحاد في котором السلطة والتأثير من الدول الأعضاء تتجاوز الحدود الوطنية أو المصالح لتشارك في صنع القرار والتصويت على القضايا المتعلقة بالجسم الجماعي (أمثلة: الاتحاد الأوروبي ومنظمة التجارة العالمية).</p> <p>المنظمة فائقة الوطنية هي مجموعة دولية أو اتحاد في котором السلطة والتأثير من الدول الأعضاء تتجاوز الحدود الوطنية أو المصالح لتشارك في صنع القرار والتصويت على القضايا المتعلقة بالجسم الجماعي (أمثلة: الاتحاد الأوروبي ومنظمة التجارة العالمية).</p>	المنظمة فائقة الوطنية هي مجموعة دولية أو اتحاد في котором السلطة والتأثير من الدول الأعضاء تتجاوز الحدود الوطنية أو المصالح لتشارك في صنع القرار والتصويت على القضايا المتعلقة بالجسم الجماعي (أمثلة: الاتحاد الأوروبي ومنظمة التجارة العالمية).





	states transcend national boundaries or interests to share in decision making and vote on issues concerning the collective body (examples: European Union and World Trade Organisation).	التجارة العالمية.	
--	--	-------------------	--

	<p>according to which the law constitutes the basis and boundaries of all activities of the state. This means for the public administration that all activities of administrative authorities must be in alignment with the applicable legislation, which includes the Constitution of the Arab Republic of Egypt and all ratified international agreements.</p>	<p>القواعد المنصوص عليها في القانون وبتبين حدود جميع أنشطة الدولة. بالتالي لننظم جميع أجهزة الدولة التنفيذية ان نقوم بعملها في اطار التشريعات المعمول بها، والتي تشمل دستور جمهورية مصر العربية وجميع القوانين الدولية المصدق عليها (الجزء الثاني من الملحق رقم ١)</p>	
separation of powers	<p>The system of separation of powers divides the tasks of the state into three branches: legislative, executive and judicial. These tasks are assigned to different institutions in such a way that each of them can check the others. As a result, no one institution can become as powerful in a democracy as to destroy this system. Checks and balances (rights of mutual control and influence) make sure that the three powers interact in an equitable and balanced way. The separation of powers is an essential element of the Rule of Law, and is enshrined in the Constitution.</p>	<p>فصل السلطات هو أحد مبادئ الديمقراطية و يحد واحد من الأنظمة السياسية المعترف عليها الدارة شؤون الدول. في اطار هذا النظام فان الدولة مقسمة إلى نروع أو سلطات، كل سلطة منفصلة ومستقلة و لها صلاحيات محددة لمباشرة مسؤولياتها. ويتم تقسيم السلطات إلى السلطة التنفيذية، والسلطة التشريعية، والسلطة القضائية. ويخبر فصل السلطات عنصر أساسيا في تطبيق مبدأ سيادة القانون ، وهو مبدأ مكرس في المادة الخامسة من الدستور المصري ٤١٠٢</p>	<p>الفصل بين السلطات</p>
supranational organisations	<p>A supranational organization is an international group or union in which the power and influence of member</p>	<p>المنظمات فوق الوطنية هي مجموعة عالمية أو اتحاد دولي له قوة وتؤثر بفرق الحدود الوطنية ويتيح لأعضاء التصويت على القرارات. مثال الاتحاد الأوروبي ، منظمة :</p>	<p>المنظمة الدولية (فوق الوطنية)</p>

	individual right or legitimate interest of a party is lawful only, if the action is suitable to achieve the purpose set out in the law and if it is necessary to attain the purpose, that means there is no other suitable action, which is less onerous to the affected party.		
red tape	The term 'red tape' refers to excessive official rules and rigid formal processes that seem unnecessary and hinder or delay results.	Red مصطلح «الشريط الأحمر» أو «الدوين الحكومي» يُنشأ Tape من بعض الإجراءات الرسمية التي لا تبدو مهمة، وتسبب عادة تأخيرًا ووصوبات في تحقيق القرارات.	مصطلح "الشريط الأحمر" أو "البيروقراطية".
regulatory framework	The entire body of applicable legislation plus internal rules adopted by the administrative authority.	كل الأدوات التشريعية المعمول بها بالإضافة إلى القواعد والقرارات الداخلية المنظمة لخصائص الجهة الإدارية.	الطار التنظيمي
request of the party	A request of the party is here understood as the expression of a certain demand of party, submitted to an administrative authority with the content to ask the body for undertaking an administrative action for which the party claims to have the individual right or legitimate interest. A typical request is the application for a licence.	هنا يُنعم طلب الطرف طالب الخدمة على أنه يُعبر عن مطلب معين يتم تقديمه إلى الجهة الإدارية للتخاذ إجراء في مصلحة صاحب الطلب. مثال: طلب استخراج رخصة	طلب الخدمة
revision of an administrative decision	Controlling the lawfulness of an administrative decision in the frame of a Grievance procedure.	رقابة تدقق بواسطتها الإدارة قانونية للجهة الإدارية قراراتها الإدارية، بناءً على نظم من المضور.	مراجعة القرار الإداري
rule of law	The most important basic principle,	هو مبدأ قانوني تخضع بمقتضاه الدولة وأجهزتها ومواطنيها للحكام و	مبدأ سيادة القانون

	authorities that might to be involved in the process. <sup>6</sup> .		
Party of an administrative procedure	Party of an administrative procedure is a natural person or legal entity, upon whose request an administrative procedure has been initiated, or against whom an administrative procedure has started, or to whom the decision of the administrative procedure is addressed or intended to be addressed. Party can also be a third person, whom the administrative authority has included in the procedure because this person's rights or interests might be affected by the outcome of the administrative procedure (example: neighbour of a person, who applied for a construction permit).	الطرف المعنى، يكون شخص طبيعي أو معنوي خاص أو عام طرف في الإجراء الإداري. و يكون هو من يبدأ في طلب الإجراء الإداري أو ان يتخذ ضده من قبل الجهة الإدارية وقد يكون طرف ثالث، اذا ادرجته الجهة الإدارية في الإجراء لما له من حقوق او مصلحة قد تتأثر نتيجة القرار الإداري.	الطرف المعنى للإجراء الإداري
principle of proportionality	The principle of proportionality stipulates that any administrative action which may restrict an	بإزم مبدأ التناسب (الجزء الثاني من الدليل رقم ٤) الجهة الإدارية ال ترض أعباء او اضرار الثر من المنظمة علي المصلحة العامة الموط بها تعييدها	مبدأ التناسب

<sup>6</sup> The concept of the one stop shop has been established by the EU-Services Directive (2006/123/EG) in 2006. Since the development of the EU-Service market had been seen as not satisfying especially in comparison with the EU-goods market, the EU decided in 2006 to alleviate the access to the service market for providers from other member states.

	Exercise of unlimited power through an administrative authority means arbitrariness and incompatibility with the rule of law.		
notification	Notification is the official means of the administrative authority's communication of an administrative action vis-à-vis the party within an administrative procedure. It is a central requirement of any administrative procedure, because an administrative action comes into effect no earlier than in the moment when at least one of the parties of the procedure has been notified. Until then the activities of the authority are not more than a merely internal matter.	الخطار هو إشعار أو إعالم لحداب َيَّأ وشنو َيَّو هو الوسيلة التي نعلم بها الجهة الإدارية ذوي الشأن بالقرار الإداري ونترتب على الخطار أثر قانونية ويعتبر الخطار شرطاً أساسياً من أي إجراء إداري لن القرارات تدخل حيز التنفيذ فقط بعد اخطار طرف من الأطراف المعنية على الأقل ننعبر أعمال الجهة الإدارية قبل اخطار ما هي الال أعمال داخلية	إنذار رسمي (اخطار/ اعلان)
one-stop-shop	"One stop shop" or "single window" approach are the informal names for an administrative concept - the correct administrative law concept is "point of single contact" approach -, which is designed to make it easier to conduct and complete an administrative procedure necessary to obtain an administrative service by dealing with only one single administrative authority, which has the obligation to coordinate with other	النافذة الواحدة ، هو إدارة او مكتب يسمح بتقديم خدمات متعددة تخضع الخدمات لجهات إدارية مختلفة من مكان واحد و يُعد احد تطبيقات مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة ( الجزء الثاني من الدليل رقم ٧ ) و يهدف في الأصل الي تبسيط علي طالبي الخدمات	النافذة الواحدة

	<p>construction permit.” This norm comprises a list of six legal preconditions: submission of an application; 4 technical requirements; no interference with rights of the neighbour. The legal consequence: the applicant has the right to obtain the construction permit which also includes the obligation of the administrative authority to issue the requested permit.)</p>		
legislation	Umbrella term for laws and executive regulations	<p>التشريعي هو المصدر العام الذي تخضع له جميع العلاقات في المجتمع واليخرج من واليته إل المبرائل التي يحددها التشريعي نفسه ويحل في شأنها إلى مصدر رسمي آخر. وهو تعبير يشمل القوانين واللوائح التنفيذية</p>	التشريعي
legislative framework	The relevant legislation as a whole that is to be applied by the administrative authority respectively by an administrative body of the administrative authority for the conduct of administrative procedures.	<p>إطار يرسم حدود القوانين والأنظمة المنبثقة عنها التي قرر المجتمع أن يعمل في ظلها وهو الإطار القانوني الذي توظفه السلطة الإدارية من خلال جهاته المختصة للقيام بالجراءات الإدارية</p>	الإطار التشريعي
limits of the power	Limits of the power are the consequence of the rule of law and the principle of legality of public administration, according to which all administrative activity is bound by law. Accordingly, limits of power are determined by the legal provision on which the administrative decision is based.	<p>حدود السلطة هي نتيجة لتطبيق مبدأ سيادة القانون ومبدأ الشرعية والالتزام بالجراءات القانونية (الجزء الثاني من الدليل رقم ١ و ٢)، والتي بموجبها يجب أن تُنظم جميع الإجراءات الإدارية بالقانون وبالتالي يتم تحديد حدود السلطة عن طريق التشريعي المختص بالقرار الإداري. و يعد ممارسة الإدارة لسلطة مطلقة تعرف والخالل بمبدأ سيادة القانون.</p>	حدود السلطة

	precondition”).		
law	Legislation adopted by Parliament or Presidential Decree.	القانون هو مجموعة القواعد العامة الجبرية الملزمة للكافة، التي تصدر من السلطة التشريعية للدولة والتي من شأنها تنظيم سلوك المواطنين لهذه الدولة أو الأشخاص المقيمين داخلها في تلك الدولة.	القانون
legal certainty	The principle of legal certainty ensures the rule of law in public administration. It stipulates that an action of an administrative authority must be based on law and thus be precise and predictable by those subject to it. Legal certainty also includes the protection of legitimate expectations, in particular the expectation concerning the continuation of a legal position obtained through an administrative decision.	قاعدة اليقين القانوني هي القاعدة التي تفرض أن يتميز النظام القانوني بالشفافية وتعتبر القاعدة حماية تضمن عدم استخدام القانون بطريقة تعسفية.	اليقين القانوني
legal preconditions	In general, the structure a legal norm is characterised by two sides, the side of legal preconditions and the side of the legal consequence of the norm (“if-then-structure”): If a certain number of preconditions are fulfilled, a certain consequence shall take effect. (Example of a norm: “If the applicant meets the technical requirements 1,2,3, and 4 and rights of the neighbour are not affected, he/she is entitled to receive a	هي مجموعة المتطلبات الأساسية الملزمة التي ينص عليها القانون أو اللائحة التنفيذية التي يجب استيفائها للحصول على خدمة من الخدمات الإدارية سواء كانت متطلبات إجرائية (كثيقة) أو مادية، والتي حين ما توافرت إلزم الجهة الإدارية بتنفيذ الخدمة أو إصدار تصريح معين لطالبه، مثال إصدار رخصة البناء.	الشروط القانونية

	<p>dignity and the rule of law and the key stone of participation in administrative procedure. This right provides that the party will be given the opportunity to explain its own way to see the facts and judicial problems the procedure is dealing with before a decision is taken and</p> <p>– furthermore – the obligation of the public body to take notice of the statement and to take it in consideration before it takes the final decision.</p>	<p>عنصر أساسي في حقوق المواطنين ينبع مباشرة من المبادئ الأساسية لكرامة الإنسان وسيادة القانون ويعد الحجر الأساسي للمشاركة في الإجراءات رؤم الإدارية) مبدأ حق الاستماع الى الأطراف المعنية- الجزء الثاني (٤١)</p>	
implementation of an administrative measure.	<p>The conduct of an action or a certain number of actions of an administrative authority in the frame of the context of an administrative procedure.</p>	<p>تنفيذ مجموعة الخطوات التي تتبعها الإدارة المختصة حيال تنفيذ القرار الذي اتخذته حيال حالة فردية تجاه طرف معين أو مجموعة من الأطراف</p>	تنفيذ تدبير اداري
individual case	<p>The term individual case indicates a concrete life situation of an individual or a group of individuals, which is the matter of an administrative procedure carried out by an administrative authority. Purpose of the term is – among others – to distinguish administrative actions from legislative acts (laws, secondary legislation), whose regulatory content is typically of general and abstract character (see also below the explanation of “legal</p>	<p>القرار الإداري الفردي هو الذي يصدر بحق فرد أو أفراد معينين ويطبق على وفئات محددة تهدف الجهة الإدارية منه الى استقرار النظام العام وتأكيده المصلحة العامة</p>	قرار خاص بحالة فردية

	<p>the forces of supply and demand in an economy determine prices, outputs and methods of production.</p> <p>Globalisation is redefining the role of the nation-state as an effective manager of the national economy and thus affects also the executive power of a state.</p>		
grievance procedure	<p>Grievance procedure is a formalised procedure through which an administrative decision taken as the final result of an administrative procedure (hereinafter referred to first-instance-procedure) is revised upon complaint of one of parties of the first-instance-procedure. The complaint of a party can either aim at the repeal of a prohibition or an order that the challenged administrative decision imposes on the party, or at the issuance of an administrative decision that was requested by the party but rejected or not issued by the first-instance administrative authority.</p>	<p>التظلم الإداري هو إجراء بمقتضاه يطلب الطرف المعني مراجعة القرار الإداري الذي تم اتخاذه باعتباره النتيجة النهائية للإجراء الإداري ذا الصلة المأخوذ إذا زعم انتهك حقوقه الفردية ويخضع للمراجعة بموجب شكوى من أحد أطراف الإجراء الابتدائي.</p>	التظلم
hearing of the party	<p>The party's right of hearing is a paramount element of citizens' rights deriving directly from the fundamental principles of human</p>	<p>ويمنح هذا الحق على منح أي شخص الفرصة لنوضيح رؤيته للحقائق وإعراضاته قبل اتخاذ قرار من قبل السلطة كما يُنظم السلطة بأخذ ما قدمه الشخص في عين الاعتبار قبل اتخاذ القرار النهائي وفي هذا الدليل يُعبر حق الطرف المعني في التسماع إليه هو</p>	حق الدفاع

	to strict legal provisions on conflict of interest; the right to participate in a procedure initiated by somebody else, if one's interest is at stake; the right to obtain a decision within a reasonable time frame; the right to receive compensation for damages caused by public administration (state liability). To summarize, the due process principle establishes a system of "fair balance of weapons" <sup>5</sup> between the administration and the citizen.		
ex-officio	The term ex-officio is used to describe an administrative procedure that is not initiated upon request of a party but on an administrative authority's own initiative, for which the authority is entitled or obliged by law.	"يستخدم مصطلح "بحكم المنصب" لوصف إجراء إداري لا يبدأ بطلب أحد الأطراف ولكن بمبادرة من الجهة الإدارية نفسها ، سواء كان ذلك بسبب حق أو الزام قانوني للسلطة	السلطة القانونية للجهة الإدارية
executive regulation	Secondary legislation adopted by a government organ on the basis of an authorisation provided by a law.	اللائحة التنفيذية ما هي إل قرارات صادرة من السلطة التنفيذية للدولة و يقصد بها إضاح الجهة الإدارية وزارة" عن إرادتها الملزمة بما لها من سلطة ونق القوانين واللوائح ني التمثل الذي يتطلب القانون، وذلك إنشاء أو تعديل أو إلغاء مرفق قانوني بغية تحقيق المصلحة العامة	اللائحة التنفيذية
globalised markets	A globalised market is characterised by a transnationally, in principle globally operating economy on the basis of a co-ordinating mechanism where	يتميز السوق المعولم بفترة شراء أو بيع السلع والخدمات في جميع دول العالم كما يتميز بتجديد الأسعار عن طريق قوى العرض والطلب. تعد العولمة تعريف دور الدولة لتمييز أول نبي الاقتصاد الوطني وبالتالي تؤثر الأسواق المعولمة على السلطة التنفيذية للدولة	العولمة

<sup>5</sup> General principle of a level playing field' as referred to by the European Court of Justice, Case T-36/91 *ICI v Commission* [1995] E.C.R. II-1847, note 93, CFI

	<p>be taken accordingly. This assessment must not be seen as a free decision. The public body must decide by assessing and balancing the interests affected and must take a decision, which is in alignment with the principle of proportionality. Granting discretionary power to the public body is an exemption, which must be clearly stipulated by law for the individual case concerned. As a rule, the preconditions of the applicable legal provision do not provide space for different decisions but strictly bind the administrative authority to the sole legal consequence prescribed.</p>	<p>ينص عليه القانون بشكل واضح</p>	
Due process	<p>From the Rule of Law a number of procedural rights of the citizen are commonly classified under the notion due process, in particular: the protection of human dignity and individual freedom; a fair hearing in all stages of procedure; the right to understand proceedings; the right to receive all available information on the case; the voluntary withdrawal or compulsory exclusion of public officials from the procedure who are suspected of self-interest and prejudice according</p>	<p>إقامة العدل وفقاً للتشريعات المعمول بها ؛ نقوم على مبدأ أن الشخص لا يمكن أن يحرم من الحياة أو الحرية أو الملكية دون الإجراءات والضمانات القانونية الجنائية.</p> <p>ووفقاً لمبدأ سيادة القانون وعناصره الرئيسية (الجزء الثاني رقم ١) يميز عدد من الحقوق والحريات المفصلة للمواطن مثل: حماية كرامة الإنسان والحريّة الفردية، والحصول على نرصة عادلة للدفاع في جميع مراحل الإجراءات، و الحق في فهم الإجراءات، و الحق في تلقي جميع المعلومات المتاحة عن الحالة، وحق الاستماع الطوعي أو الإكراهي الجبري للموظف العام في حالة التفتيش في أعراض المصالح، والحق في المشاركة في دعوى شرع فيها شخص آخر اذا مست مصالح مشروعة لطرف آخر، و الحق في الحصول على قرار خلال إطار زمني معقول، و الحق في الحصول على تعويض عن الأضرار الناجمة عن تقصير الإدارة. يمكن ان يستخلص من ذلك ان هذا المبدأ يحدد نظام "التوازن العادل" بين الإدارة والمواطن</p>	<p>المحاكمة العادلة</p>

	authority's efforts to investigate the facts but also the duty of proactive collaboration and support, if the authority - for technical or legal reasons - requires the party's involvement.		
complaint	Request of a party to carry out an administrative legal remedy procedure related to a concrete administrative decision, affecting the party's rights or legitimate interests.	طلب أحد الأطراف إعادة النظر في قرار إداري محدد يؤثر على حقوقه أو مصالحه المشروعة عن طريق تقديم شكوى.	الشكوى
counter-incentives	Counter-incentives describes something that discourages or tends to discourage a particular behaviour or - in other words- something that leads or motivates somebody to refrain from doing something.	الحوافز المضادة هي الحوافز التي تثبط أو تشجع على تثبيط عمل معين أي هي حوافز للتوقف عن القيام بعمل ما. و تتخذها الإدارة كبديل لعرض عقوبات.	الحوافز المضادة (معوقات)
delivery of the service	Delivery of the service is a general term describing the accomplishment of the administrative procedure, usually initiated by the party, either by notification of the requested administrative decision or execution of a real action.	تقديم الخدمة هو مصطلح عام يصف إنجاز الجراء الإداري إما عن طريق الخطار بالقرار الذي تم اتخاذه أو اتخاذ خطوة حثيئة تعبر عن تقديم الخدمة.	تقديم الخدمة
discretionary decision	If the law grants discretionary power to the administrative authority, it opens – in general – two or more options to decide on a case. The authority must assess, which option it shall prefer and which decision should	هي الحرية التي يمنحها القانون للجهة للتقدير المصلحة العامة حيال اتخاذ قرار معين و وقت اتخاذه او عدم اتخاذه. يجب أل ينظر إلى هذا التقدير على أنه قرار حر حيث تتخذ الإدارة القرار من خلال تقييم وموازنة المصالح المعنية مع وتخذ قراراً لا يتمشى مع مبدأ الموضوعية والحيادية (الجزء ممارسة السلطة الثاني رقم ٥ (و التقديرية في حدود القانون) (الجزء الثاني رقم ٣) (ومنح السلطة التقديرية يجب أن	السلطة التقديرية

	authority in accordance with the law. Administrative procedure also includes actions required for the delivery of the service or implementation of the measure. It finally includes the review of an administrative decision in response to a complaint lodged by a party.		
administrative service	Granting, when stipulated so by legislation, a legal benefit to a party or group of parties in an individual case upon the request of the parties.	هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسميّة في الدولة لصالح العاَم من الناس والمواطنين دون تمييز، ونقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة للمواطنين.	الخدمات الإداريّة
application	Request of a party for the delivery of an administrative service.	التقدم بطلب للحصول على خدمة إداريّة	الطلب
application template	Formal template provided by the administrative authority, which - as laid down in legislation - must be used for the submission of an application for a specific administrative service to be provided as the result of an administrative procedure.	نموذج معد مسبقاً من قبل الجهة الإداريّة، يستخدم كنقطة بداية لتقديم طلب إلى الإدارة المختصة ويلتزم بتقديمه طالب الخدمة استيفاء للإجراءات المحددة للحصول على تلك الخدمة.	نموذج الطلب
bona fide	Acting with bona fide means acting in good faith. In the context of the principle no. 12 it means that the second paragraph of the rule imposes on the party not only the duty of refraining from impeding the administrative	العمل بحسن نية كما حدده مبدأ التحقيق في الوقائع بحكم السلطة القانونيّة للجهة الإداريّة (الجزء الثاني -رقم ٢١) والذي بموجبه يفرض على الأطراف المعنويّة المتنازع عن عرقلة جمود الجهة الإداريّة في التحقيق في الوقائع وأبطلت فرض عليهم التعاون الإيجابي مع الجهة إذا طلبت ذلك السبب نزيهة أو قانونية	حسن النية

	enforcement. The competence must be provided and specified by law or by secondary legislation derived from a law.		
administrative decision	The decision of an acting administrative body concerning the right of the party to receive a requested administrative service after applying the applicable legislation in an individual case.	عمل قانوني يصدر من جانب الإدارة المختصة ويحدث أثر قانوني بإنشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو إلغاء وضع قانوني قائم. ويقصد بالقرار الإداري في الدليل القرار الذي تتخذه الإدارة استجابة لطلب طرف ما للحصول على خدمة إدارية معينة.	القرار الإداري
administrative legal remedies	Remedies against a concrete administrative decision initiated through filing a complaint of the party affected by the decision and decided upon by administrative authorities, be it the authority that has taken the decision or its supervisory body, if the latter exists.	سبل اللجوء القانوني ضد قرار إداري محدد، هي مناشدة الجهة الإدارية المختصة للاعتراف بحق تم إيجاله أو إنهائه ويمكن لسبل اللجوء أن تكون ودية أو غير ودية. وتبدأ من خلال تقديم شكوى من الطرف المتضرر من القرار ويتم البت في الشكوى من قبل السلطات الإدارية سواء السلطة التي اتخذت القرار أو الهيئة المشرفة عليها في حالة وجودها.	سبل شروية المنازعات الإدارية
administrative measure	Action of an administrative authority in an individual case vis a vis a party or a group of parties.	التدابير الإدارية هي الإجراءات التي تتخذها الجهة الإدارية حيال نظر كل حالة على حدي.	التدابير الإدارية
administrative procedure	Administrative procedure is the sequence of actions of an administrative authority in an individual case that aims at the delivery of a concrete administrative service or any other administrative measure directed to a party or a group of parties on the basis of an administrative decision taken by the administrative	الإجراءات الإدارية هي الخطوات التي تتخذها الإدارة وهي تباشر اختصاصها بالتخاذ قرار إداري أو تقديم خدمة لطرف أو مجموعة من الأطراف المستفيدة من خدماتها وفقا لهدف الجهة الإدارية المختصة. وتهدف إلى تقديم خدمة إدارية ما بناء على قرار اتخذته الإدارة وفقا للقانون وتشمل الإجراءات العمل بالزعم لتقديم الخدمة أو تنفيذ القرارات. ويتضمن أيضا مراجعة القرارات الإدارية ردا على الشكاوى المقدمة من المواطنين.	الإجراءات الإدارية

## **GLOSSARY OF LEGAL TERMS USED IN THE**

## **ANNEX** **GUIDE**

The following explanations of legal/administrative terms were tailored to the concrete use of the **Guide to Good Administrative Procedures** in Egyptian public administration of today. They should not be understood as legal definitions of universal generality and thus cannot be simply transferred to different national contexts

<b>Legal/administrative term in English</b>	<b>Meaning of the term</b>	<b>Meaning of the term in Arabic</b>	<b>Legal/administrative term in Arabic</b>
acting public official	Member of staff of an administrative body involved in the conduct of administrative procedures.	الشخص الذي يبرهن في عمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد اشخاص القانون العام الأخرى ويقوم بواجبات ومسؤوليات وفقاً للخصائص وظيفته.	الموظف المخصص
administrative authority	Any government or other public organ providing administrative services or exercising other administration measures at national, regional or local level.	الهيئة العامة التابعة للحكومة "المركز الإداري للدولة" تقدم خدمات إدارية أو لها حق اتخاذ تدابير إدارية و قرارات على المستوى الدولة أو إقليم جغرافي محدد.	الجهة الإدارية
administrative body	Unit, department, sector within the administrative authority conducting an administrative procedure.	إدارة تابعة لجهة إدارية مخصصة ، مباشر اختصاصات إدارية محددة وفقاً للمركز الإداري للجهة الإدارية المعنية.	الإدارة المختصة
competence of the administrative authority	Competence in the context of an administrative procedure is the power assigned to a public authority to carry out administrative procedures, which includes both taking administrative decisions and their	الاختصاص هو عبارة عن الصلاحية القانونية للقيام بإجراء معين من شأنه إحداث أثر قانوني. ويقصد بالاختصاص في الدليل هو قابلية إصدار القرار الإداري على وجه يعند به قانوناً ، أي أن يصدر القرار الإداري ممن منحه القانون سلطة إصداره، وفقاً لمبدأ الشرعية والالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني من الدليل رقم ٢)	اختصاص الجهة الإدارية

وقت أو مجهود أو تكلفة. ("عمل الشيء بالطريقة الصالحة") . ومن الناحية المنطوقية يكون لمعيار الكفاءة من الأهمية في الاختيار ما بين وسيلتين أو أكثر من الوسائل التي تسم بالفعالية.

إن تطبيق معيار الفعالية والكفاءة على اختيار الموظف المختص للشركة المال يتم للخطر يؤدي إلى النتيجة التالية:

- ينصف شكل الخطر بالفعالية إذا كان مالم لم لضمان وصول المعلومات إلى الطرف المعني. (مثال: ال يعتبر ارسال بريد إلكتروني أم راعال، إذا لم يكن لدى الطرف المعني جهاز كمبيوتر. ولكن يعتبر كل من ارسال الخطاب إلى الطرف المعني وكذلك إخطاره شفوياً ضماناً لنحقيق النتائج المرجوة أو (المبتغاة).
- لغرض اختيار الشكل الأكثر كفاءة للخطر من بين أكثر من شكل نعال يجب على الموظف المختص أن يأخذ في الاعتبار التكلفة نقط وإم أيضاً مراعاة جواز سرعة وبساطة العملية.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي في تنفيذ مبدأ الشريعة و الالتزام بإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم (2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارة مبسطة (الجزء الثاني، القسم (11، 7)

#### العمل الإجرائي للموظف المختص

- عن إدما يتوجب الطيف المعنوي يجرى في يوم بالخطار شفوياً أو ندي أي شوى كل مالم يوم آخر لالتصال.
- يجرى الخطار بوثقية مكتوبة من خلال خطاب (مسجل (أو بريد إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى.
- يكون التأكد بعلم الوصول مطلوباً لإلخطار عن إدما يكون لإلشبات القانوني لإلخطار بمدا ندي ذلو مكانه ووثقه ادمية قانوني.

معلومات واضحة ومنهجية عن • دليل نسوية المنازعات القانونية ضد قرار الجهة الإدارية والنتي

ننضم من اسم ومكان جهة التظلم المختصة، والوقت المحدد لتقديم الشكوى، والمطلبات الرسمية الأخرى للشكوى

- (التوقيع) والختم (للموظف المختص الذي اتخذ القرار زبلة عن الجهة الإدارية

الأساس المعنوي: نرداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي ننبذ مبدأ الشذرية و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مسطرة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ التزام بإبداء الأسباب (الجزء الثاني، القسم 15).

### العمل الإداري للموظف المختص

هل أكدت نتيجة الاستماع مسودة القرار أم لم يكن هذا ضروريا؟

- نعم (أي لم يكن الدافع ضروريا أو لم يؤدي الدافع إلى تغيير في الحالة)

الإجراء:

- اعداد القرار النهائي الذي يحتوي على جميع العناصر الإلزامية الموضحة أعلاه

○ ال

الإجراء:

- مراجعة القرار الذي خضع للصياغة قبل الدافع وعند القضاة اعداد قرار نهائي مختلف عن نسخة المسودة

### الخطار بقرار الجهة الإدارية بعد نظر الشكوى 7.13.

ملاحظات توضيحية:

الخطأ من الوسيطة الإجرائية الرسمية للجهة الإدارية لتوصيل قرارنا أو ال عمل الإدارة الإدارية التي ينبغي الأطراف المعنية. يعتبر مطلب رئيسي ألي اجزاء إداري ألي يدخل حيز التنفيذ الإداري أي عمل إداري إل بعدد إخطار على ألي الأطراف المعنية. وحتى ذلك تظل أنشطة الجهة المختصة مجرد مسائل داخلية

بالنسبة للتظلم الإداري يعتبر الخطأ وسيلة تؤكد من خالها أو ترفض جهة التظلم الشكوى المقدمة

يقوم الخطأ بمحاولة منال كمال من الطرفين المشترك في الاجزاء الإدارية وكذلك الجهة الإدارية وعموم المهتمين وبضمن الحماية القانونية للطرف المعنية كعمل على تحقيق التوازن بين الحقوق والالتزامات الإدارية، وفعالية وكفاءة الإجراء الإداري، وشفافية الإدارة العامة كما يسمح بالشراف والرقابة القانونية على العمل الإداري

ما لم يشير القانون إلى شكل محدد يجوز الإقدام بالخطأ من خلال استخدام أي وسيلة انصذالت ويرجع الأمر للسلطة التقديرية للموظف المختص حتى يختار الشكل المناسب للخطأ

نذي حالة تواجد الطرف شخصيا يعتبر الخطأ الشكوى أحد أشكال الخطأ الممكنة كما يمكن تقديم وثيقة مطبوعة أو مكتوبة. أما بالنسبة لخطأ الأطراف غير المتواجدة شخصيا ألي نحصر أشكال الخطأ نذي لخطأ البسيط أو المسجل ولكن نؤخذ أيضا نذ عي العيار أي وسيلة أو طريقة انصذال تكنولوجيا أخرى. نذي بعض الحالات يتطلب ان يكون الخطأ في شكل محدد (مثل الخطاب المسجل) عندما ألي تكون معلومات الطرف فقط ذات أهمية ولكن عذ وجوب أيضا ألي أليات القانونية للإشعار بما نذي ذلك مكانه ووقته

ولاختيار بين الوسائل الممكنة للخطأ يكون لهيئة الدعاية والكفاءة أهمية قانونية. ويوجد نذ عذام وشذائع لهذه الهيئات تكون الوسيطة الرسمية بالدعاية إذا استطاعت تحقيق النتائج المرجوة أو المبررة. ("عمل الشكوى الصحية لتحقيق الهدف.") ألي أن الكفاءة نذي وسيلة بمؤنصها يمكن تحقيق النتائج المرجوة أو المبررة بأقل

نتائج التحقيق في الوقائع والشبهة المتوقعة لإجراء الإداري ؛ -

اسلوب ممارسة الطرف لحق الدفاع -

- يحق للطرف عرض رأيه حول أي جانب واقعي أو قانوني يتألق بالإجراء الإداري
- يجوز تقديم العرض لأي شكل مكتوب أو لأي اجتماع بمكتب الجهة الإدارية أو هاتفيا أو في أي شكل إلكتروني آخر
- بيان بالاعتراف البريدي أو بإعطاء رأيهم النهائي أو نفاذ النص بالالتزام الإلكتروني أو مكاتب وساعات العمل بالمكتب التي تحتاج إليها الطرف المعني لعرض رأيه؛
- وقت محدد معقول لممارسة حق الدفاع -
- تلقي وتقيم بشكل حيادي الرأي المقدم من الطرف المعني

#### 7.12 اعداد القرار النهائي في شكل مكتوب

ملاحظات توضيحية

تكون العناصر الضرورية لقرار المكتوب كالتالي

##### • المقدمة

- اسم الجهة الإدارية المصدرة للقرار
- أسماء الأطراف الموجهة لهم القرار (بما فيهم الأطراف الثالثة)
- تاريخ اتخاذ القرار

##### • نص القرار

- محتوى قرار التظلم بشأن الشكوى بطلب الإلغاء حسبما تكون الحالة نذري ضوء نتائج حق الدفاع (السماع)
- البديل الأول : نجاح الشكوى؛ إلغاء جهة التظلم القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه (الخطر أو الأمر).
- البديل الثاني : نجاح الشكوى بشكل جزئي؛ إلغاء جهة التظلم القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه (الخطر أو الأمر) جزئيا، وبالنسبة للمتبقي نكون الشكوى مرفوضة
- البديل الثالث : عدم نجاح الشكوى؛ تأكيد جهة التظلم بالكامل القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه
- محتوى قرار التظلم بشأن شكوى الأداء حسبما تكون الحالة في ضوء نتائج حق الدفاع (السماع).
- البديل الأول - رفضت الجهة الإدارية الابتدائية بشكل كامل الخدمة الإدارية المطلوبة (مثل نصذريح البناء أو الترخيص الصناعي) : نجاح الشكوى؛ إلغاء جهة التظلم القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه مع رفض الخدمة الإدارية المطلوبة بالكامل (مثل نصذريح البناء أو الترخيص الصناعي) (ومنهج الخدمة الإدارية المطلوبة بشكل كامل أو جزئي
- البند الأول - منحت الجهة الإدارية الابتدائية الخدمة الإدارية المطلوبة (مثل نصذريح البناء أو الترخيص الصناعي) - شكك جزئي، أما بالنسبة للمتبقي فقد رفضت الطلب: نجاح الشكوى؛ إلغاء جهة التظلم القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه منهج رفض الخدمة الإدارية المطلوبة (مثل نصذريح البناء أو الترخيص الصناعي) (إلى حد أكبر من القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه
- البديل الثالث - عدم نجاح الشكوى؛ تأكيد جهة التظلم على القرار الإداري الابتدائي المعترض عليه بالكامل
- محتوى قرار التظلم بشأن الصمت الإداري حسبما تكون الحالة في ضوء نتائج حق الدفاع (السماع).

##### • أسباب القرار

- وصف وتاريخ الحالة
- الوقائع التي استند إليها القرار
- التشريع الذي انطبق على القرار
- شرح خاص لقرار ومضى تم اتخاذه على أساس السلطة التقديرية

- الاستمرار في الإجراء عن طريق صياغة قرار التسوية النهائي مع بيان مسيباته ككتابة
- نعم تعتبر حالة صمت اداري ألن الجهة الإدارية البدائية المخاطبة لوم بتنازع ول موع طليب الطرف لفترة طويلة دون مبرر (أكثر من ثلاثة أشهر) (والتوفى مقدم الشكوى جموع المتطلبات القانونية والفنية لتلقى الخدمة الإدارية جزئيا

#### الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات وعقد جلسة يمارس فيها الطرف او الأطراف حقهم في الدناع
- ال تعتبر حالة صمت اداري ألن لفترة الصمت الإداري كانات أول من ثلاثة أشهر أو كانات لفترة أطول من ثلاثة أشهر ولكن مقدم الشكوى لم يتوفى المتطلبات القانونية والفنية لتلقى الخدمة الإدارية المطلوبة سواء بشكل كامل أو بشكل جزئي

#### الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات وعقد جلسة يمارس فيها الطرف او الأطراف حقهم في الدناع

### حق الدناع (الاستماع) 7.11

#### الحظاظ نوضيحية

يكون الدناع (الاستماع) أمراً إلزامياً إذا

- انتهت الجهة إلى أن الطلب مرفوض كلياً أو على الأقل جزئياً؛
- كان مطلوباً من الطرف المعزى تقديم إجابة لنوضيح وتأكيد القرار النهائي للجهة؛
- كان للقرار الإيجابي بشأن الطلب أثر سلبي على الحقوق أو المصالح القانونية الأطراف أخرى

ال يكون الدناع (الاستماع) ضرورياً إذا منحت الجهة قراراً إيجابياً للطلب بالكامل وال يؤثر ذلك على طرف آخر.

الأساس المعنوي: تبدأ هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي ندي نتيذ مبدأ الشذرية و اللنزاد بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ حق الدفاع (الجزء الثاني، القسم 14)

#### العمل الإجرائي للمواف المختص:

هل حق الدناع ضروري في هذا الإجراء نحدجاج ؟

○ ال

#### الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات (اعداد القرار النهائي).

○ نعم

#### الإجراء:

- إبالغ الأطراف بحقها في الدناع سواء في شكل مكتوب أو من خلال اجتماع مع الأطراف المعنية؛  
يجب إبالغهم بالعناصر التالية
- الجهة الإدارية المختصة بالاستماع إلى الدناع؛
- الأطراف المشتركة في الإجراء الإداري؛
- حق الطرف في نحص الملفات والمكتب والمكان الذي ستجري فيه جلسة تقديم الدناع؛

- نعم القرار غير مشروع ألن مقدم الشكوى استوفى المتطلبات القانونية والفنية بالكامل للحصول على الخدمة الإدارية المطلوبة

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء عن طريق صياغة القرار النهائي الذي يتضمن إلغاء القرار الابتدائي الذي تم به رفض الطلب ومنح الخدمة المطلوبة بالكامل

- نعم القرار غير مشروع ألن مقدم الشكوى استوفى المتطلبات القانونية والفنية جزئياً للحصول على الخدمة الإدارية المطلوبة

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات وعقد جلسة ممارسة فيها الطرف أو الأطراف حقهم في الدفاع
- ال قرار مشروع ألن مقدم الشكوى لم يستوفى المتطلبات القانونية والفنية سواء بشكل كامل أو على الأقل بشكل جزئي للحصول على الخدمة الإدارية المطلوبة

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات وعقد جلسة ممارسة فيها الطرف أو الأطراف حقهم في الدفاع
- "نوع الحالة 3" البديل 2 لشكوى الأداء
- إذا ما كان طلب الخدمة الإدارية (مثل طلب تصريح البناء) تم رفضه بشكل جزئي
- يتم منح رفض الجزئي لطلب الخدمة الإدارية على النحو التالي: هل يستوفي مقدم الشكوى المتطلبات القانونية والفنية للحصول على الخدمة المطلوبة؟ إن كان كذلك، هل الحصول على أكثر من هذا من حقه لهذه الجهة الابتدائية؟ إن لم يكن كذلك، هل رفض الجزئي غير مشروع؟

- نعم الرفض غير مشروع ألن مقدم الشكوى يستوفي جميع المتطلبات القانونية والفنية لتلقي الخدمة الإدارية المطلوبة كلياً ولذا جزئياً

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات بصياغة القرار النهائي الذي يتضمن إلغاء القرار الابتدائي ومنح الخدمة المطلوبة بالكامل
- نعم القرار غير مشروع ألن مقدم الشكوى يستوفي جميع المتطلبات القانونية والفنية لتلقي الخدمة الإدارية المطلوبة إلى حد أكبر من الممنوح له ولكن دون الحصول على الخدمة بالكامل

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات وعقد جلسة ممارسة فيها الطرف أو الأطراف حقهم في الدفاع
- ال رفض مشروع

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراءات وعقد جلسة ممارسة فيها الطرف أو الأطراف حقهم في الدفاع
- "نوع الحالة 4" الصمت الإداري

- نعم تعتبر حالة صمت إداري ألن الجهة الإدارية الابتدائية المخاطبة لم ترد على طلب الطرف لفترة طويلة دون مبرر (مدة أكثر من ثلاثة أشهر) واستوفى مقدم الشكوى جميع المتطلبات القانونية والفنية لتلقي الخدمة الإدارية بالكامل



## الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء.

## التسبيق مع الجهات الإدارية الأخرى 7.5.

### ملاحظات توضيحية:

أدلة: قرار مشترك بين جهتين أو أكثر؛ قرار أحادي لجهة إدارية ولكن يعتمد على موافقة أو تأكيد أو اعتماد أو رأي مسبق من جهة أخرى.

الأساس المعنوي: تردّد هذه الخطوة الإدارية بشكل أساسي نذّي تنفيذ مبدأ الشذرة و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة المتعاضدة (الجزء الثاني، القسم 11).

### العمل الإداري للموظف المختص:

هل يعتبر إشراك جهات إدارية أخرى - في حالة محددة - أمر مطلوب اتخاذ القرار النهائي؟

○ نعم

### الإجراء:

- لتقاعبة عامة: ونقاراً للسلطة القانونية الممنوحة للجهة الإدارية من جهة إشراك الجهة الأخرى المعنية من خلال تحقيق التواصل والتعاون المباشر فيما بين الجهتين المعنيتين أو أكثر (من دون إشراك الطرف المعنوي في عملية التعاون) وذلك متى السامح بوقوع معقولة لتلقي رد الجهة الأخرى المعنية.

- أساسية: يتم الطلب من الموظف المعنوي التدخل في إشراك الجهة الأخرى فقط إذا كان من الضروري أن يكون صراحة على ذلك أو إذا كان من الضروري طلبه بسبب الظروف الواقعية والسامح للطرف بوقوع معقول لتقديم المساعدة الضرورية (الموافقة التأكيد العتماد... إلخ).

- إذا أثبتت المجهودات الجادة المبذولة من الطرف ومن الجهة الإدارية عدم جدواها في تلقي رد من الجهة الأخرى خيال الوقوف المحدد يتم اعتبار الجهة الأخرى في قيامت بمساهمة إجرائية (إعادة الموافقة الضمنية) ونقاراً لذلك الاستمرار في الإجراءات.

- إذا ما لم يؤدي إشراك الجهة الإدارية الأخرى إلى النتائج المطلوبة من أجل اتخاذ قرار إجرائي يتم رفض الطلب لعدم تدخل الجهة الأخرى من أجل اتخاذ القرار ويتم إخطار الطرف بذلك وشرح أسباب الرفض وإبلاغه بالحقوق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم.

○ ال

### الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء.

## صيغة القرار الخاص بالاستحقاقات 7.15.

### ملاحظات توضيحية:

في هذه المرحلة يرسل الموظف المختص لجور عمل في وضع القرار أي القرار المعنوي بموجب الحالة.

### العمل الجرائي للموقف المختص

هل تم استئناء جميع المطالب الرئيسية لتقديم صحيح؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء.

○ ال

الإجراء:

- إذا استطاع الطرف المعني تصحيح الخطأ (مثال من خلال تونير وسيلة إثبات): (يتم ابلاغ الطرف عن الخلل؛ وتقديم المعلومات حول كفاءة استئناء المطالب الرئيسية) (مثال تونير الأدلة الملمية) والسماح بوقت معقول للتصحيح.

- إذا ما لم ينسحب للطرف تصحيح الخلل بسبب طبيعته أو إذا انتهى الوقت المحدد للتصحيح ويتم رفض الطلب لعدم تحقق المطالب الرئيسية ذات الصلة ويتم إخطار الطرف بـ "نيل وشي" وشرح أسباب الرفض وابلغه بحقه في الرقابة القضائية على هذا الرفض.

- إذا وصل التصحيح في الوقت المحدد يتم الاستمرار في الإجراء.

### التحقق في الوثائق ونقائ للسلطة القانونية للجهة الإدارية 7.5.

الأساس المعنوي: نزاع هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي ننفيذ مبدأ الشذرة و اللتزام بالإجراءات (القانونية) الجزء الثاني، القسم (2)، ومبدأ التحقق في الوثائق ونقائ للسلطة القانونية للجهة الإدارية) الجزء الثاني القسم 12).

### العمل الجرائي للموقف المختص

هل يحتاج الأمر إلى معلومات إضافية من أجل اتخاذ الجهة القرار بشأن الشكوى؟

○ نعم

الإجراء:

- إذا كانت المعلومات الإضافية من الممكن الحصول عليها ونقائ للسلطة القانونية للجهة الإدارية الإدارية أنها تتوفر من ملفات الجهة نفسها أو من سجل عام تقوم الجهة بالحصول على المعلومات ذات

الصلة بنفسها.

- إذا لم تتوفر المعلومات الإضافية من ملفات الجهة نفسها أو من سجل عام تقوم الجهة بالحصول على المعلومات ونقائ للسلطة القانونية لها في الوثائق الإضافية من خلال الحقابلة مع الطرف المعنوي أو الشهود أو النقص أو أي وسيلة إثبات مالم أخرى.

- إذا أثبتت جهودات التحقق الجادة للجهة والمبذولة ونقائ للسلطة القانونية لها عدم جدواها يتم رفض الطلب لعدم اكتمال المعلومات المطلوبة من أجل اتخاذ القرار ويتم إخطار الطرف بـ "نيل وشي" وشرح أسباب الرفض وابلغه بالحق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم.

- إذا أثبتت جهودات التحقق الجادة للجهة والمبذولة ونقائ للسلطة القانونية لها عدم جدواها يتم الاستمرار في الإجراء.

○ ال

الحقوق أو المصالح القانونية المحتمل تعرضها لالتهام (مثال ال برنتطيع طذرف ذكذر يذرعم الذاثر بحذق مذنوح نقت لالنى). إذا كذاذ النرد على هذه السئلة بالليذاب نعلينه نحتقق الشرط المطلوب مسبقاً من أجل البدء نذي فخص السحققات المتعلقة بالنظم الإداري

ومن الناحية العملية يجري النظم الإداري بشكل عام إذا كان الشاكي

- مشترك في إجراء إداري ابتدائي والذي تم نرض نتيجه من خالل حظر أو أمر إداري (القرار الإداري الشاق)؛  
أو  
قد طلب قرار إداري تم رفضه كلياً أو جزئياً؛
- قد تم طلب قرار إداري والذي ظل بال رد من خالل الجهة لما يزيد عن شهرين (حالة صمت إداري)؛  
أو
- كان مشنرً كني إجراء إداري "كطرف آخر" (ينضم من جار لمبنى المشروع) ويزعّم أن حقوقه كطذرف آخر لم تأخذها الجهة الابتدائية ني العيار؛  
أو
- متى دون أن يكون مشنرً ككطذرف آخر لالجراء الابتدائي يستطيع أن يزعّم الة هناك حقوقه النردية كنيجة لإجراء

الأساس المعادي: تزداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي نينبذ مبدأ الشرعية و اللتزام بالجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2) ومبدأ الكفاءة من خالل إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)

### العمل الإجرائي للمواف على:

هل للشاكي الحق العام في التّقديم بشكوى بسبب استياء أحد المعبير المحددة أعلاه؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

○ ال

الإجراء:

- رفض الطلب لعدم تمتع الشاكي بوجه عام بالحق في التّقديم بشكوى (النتقار إلى الوضعية القانوني التخاذ إجراءات النظم (واخطار الطرف المعني بذو وشرح اسباب الرفض والبالغ بالحق في الرقابة القضائية على هذا الرفض

### مطالب رئيسية أخرى للتقديم 7.7.

ملاحظات توضيحية:

علنى سنقبل المذلل من الممكن أن نضمن من المطالب الرئيسية الخنرى: نويذات محددة لتقديم الطلب؛ الستماح بالمقبل وتوفر الدبل على النويض الماليم لذلك؛ الصنة القانونية؛ التّقديم العمرية (الحد الأدنى/القصوى للعمذر) ... إلخ

الأساس المعادي: تزداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي نينبذ مبدأ الشرعية و اللتزام بالجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خالل إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11)

- إذا ما انتهى الوقت المحدد بدون تقديم الطلب الصحيح يتم رفض الطلب اعتباره عدم صحيح من الناحية الشكلية ويتم إخطار الطرف بملو وشيخ اسباب الرفض وإبلاغه بالحق في الرقابة القضائية على هذا الرفض.

- إذا ما وصل الطلب الصحيح خلال الوقت المحدد: يتم الاستمرار في الإجراء

## 7.5 الوقت المحدد للبدء في النظام الإداري

### ملاحظات توضيحية:

إن التوقيعات المتعددة المستخدمة سبب لتبني المنازعات الإدارية من قبل الضننويات لضمان تحقيق الوثائق والوضوح القانوني، حيث أنه من نقطة زمنية معينة يجب ألا يكون القرار الإداري قابلاً للرجوع فيه وإلا سذوف تتعرض المصالح القانونية أو الممارسات التصادية الممنوعة للإعانة أو نصيح مسيطرة.

ما لم ينص تشريع أولي أو ثانوي (على ما هو خالف ذلك يتم تقديم الشكوى ضد القرار الإداري خلال خمسة عشر يومًا من تاريخ إخطار الطرف بالقرار المعترض عليه. إذا صدر القرار الإداري اللبائي المعترض عليه بدون أي معلومات تتعلق بحق الطرف في الشكوى أو بدون ما يكفي من هذه المعلومات، تمتد فترة الخمسة عشر يومًا إلى ثلاثة أشهر.

إذا كان الشاكي غير مشترك في الإجراء اللبائي باعتباره من الأطراف ذات الصلة ولكن تضررت حقوقه بالقرار اللبائي للإجراء، تبدأ فترة الثلاثة أشهر المحددة مع إدراك الشاكي لمحتوى القرار اللبائي.

الأساس المعنوي: تزداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي تليها مبدأ الشذرية و اللتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2) ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7).

### العمل الإجرائي للموقف المختص

هل استوفى الشاكي فترة الخمسة عشر يومًا المطلوبة وما يليها من ثلاثة أشهر؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

○ ال

الإجراء:

- رفض الطلب لعدم المثال للوقت المحدد وإخطار الطرف المعني بملو وشيخ اسباب الرفض

والبالغ بالحق في الرقابة القضائية على هذا الرفض

"حق مقدم الشكوى في التماس بالنظام الإداري" (الوضع القانوني التخاذ إجراءات النظام) 7.5.

### ملاحظات توضيحية:

تتضمن المصلحة القانونية في التماس بالنظام الإداري (أو بمعنى آخر "الوضع القانوني التخاذ إجراءات النظام") طرف شاكي يزعم بأن حقوقه أو مصالحه القانونية قد تضررت إما بالقرار اللبائي للإجراء الإداري أو بعدم النزول على الطلب (المصمت الإداري). من أجل البدء في إجراءات النظام الإداري لنيس بالضرورة أن يثبت الشاكي فعلاً هذا التأثير على حقوقه المحورية، حيث يكفني نظام الشاكي بالمطالبة بحقوقه أو مصالحه القانونية الجوهرية. يُصدد بالمطالبة تقديم وقائع كافية تتسم بالمصداقية والتي على أساسها يبدو أنه من الممكن بل ومن غير المسبوع حدوث اللبهاك لحقوق الشاكي أو مصالحه.

لماذا مع بداية النظام الإداري يقوم الموظف المختص بفحص نقاط مدى امكانية واحتمالية التأثير على أحد الحقوق أو المصالح القانونية كما هو مقدم من الشاكي، وهو ما يتضمن السؤال عما إذا كان يشكل عام الشاكي هو صاحب

### اختصاص الإدارة والوحدة الفرعية والموظف العام ضمن الجهة الإدارية 7.3.

الأساس المعنوي: سداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي ننفيذ مبدأ الشريعة و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)

#### العمل الإجرائي للموظف المختص:

هل موضوع الشكوى يقع ضمن اختصاص الإدارة والوحدة الفرعية والموظف العام الذي وصلت الشكوى إليه؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

○ ال

الإجراء:

- إعادة توجيه مسار الطلب إلى الإدارة والوحدة الفرعية والموظف العام المختص ضمن الجهة الإدارية عن النظم الإداري

### المتطلبات الرسمية للطلب 7.4.

ملاحظات توضيحية:

الأصل ان لنيس لإجراء الإداري شكل ملزم. نكتفون جملة وسائل التصحيح الجذابة الإدارات والموظفين منصوص بهذا، وذلك نفيذا لهذا الخصوص على هذا صراحة نذي الذاكون والذي يجذب نفيذا مراعاة القواعد والإجراءات الرسمية للتصالح ضمن الإجراءات الإدارية

وعلى سبيل المثال من الممكن للمتطلبات الرسمية المخصوص عليها في القانون أن تكون: استخدام شكل الكتروني خاص ؛ استخدام نموذج معين؛ توقيع شخصي بخط اليد على الورق؛ التواجد الشخصي للطرف المعنوي نذي مؤثر الجهة ... إلخ

الأساس المعنوي: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي ننفيذ مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ الشريعة و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2) ومبدأ حرية نموذج الاتصال (الجزء الثاني، القسم 9).

#### العمل الإجرائي للموظف المختص:

هل هناك شك في اختصاص الموظف على هذه الشكاوى (أولية أو ثانوية) لتقديم الشكوى وهل استوفى مقدم الشكوى هذا الشكل؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

○ ال

الإجراء:

- ابلاغ الطرف بالخطأ الرسمي؛ وتقديم معلومات حول كيفية استيفاء المتطلبات الشكلية (مثال: التقديم باستخدام النموذج الصحيح) والسماح بموعد نهائي من اسب لتقديم الطلب الصحيح





الإجراء:

بعد التظلم الإداري إجراء موحد يخضع بمقتضاه المراجعة أي قرار إداري يتم اتخاذها بإعذاره النهائي لإجراء الإداري ذا الصلة (المشار إليه نيمًا بعدد بالإجراء الابتدائي (بموجب شكاوى من أحد أطراف الإجراء الابتدائي).

## 2. الحق في التظلم (أساس قانوني لمباشرة إجراءات التظلم).

يحق لكل طرف معني من تنفيذ الإجراء الإداري التظلم ضد القرار النهائي للإجراء المتخذ إذا زعم انتهاك حق من حقوقه النردية نتيجة لهذا الإجراء. وذلك إذا خضع طلب الطرد للرفض كليًا أو جزئيًا أو إذا نرض القرار النهائي للإجراء الإداري أثناء قانونيًا شاقًا على الطرف من خلال نرض عليه حظر أو أمر ما.

و يعطي الحق في التظلم الحق أطراف خارج النزاع الجرائي ان يظلوا من القرار النهائي إذا زعم بأن أحد حقوقه النردية قد تم انتهاكها نتيجة لتنفيذ الإجراء.

## 3. الجهة الإدارية المختصة بالتظلم الإداري.

إذا لم ينص القانون على خلاف ذلك يجوز للوزير المختص تحديد نذي نطاق مسؤوليته الإدارية أن يكلف الجهة الندي قامت بالإجراء الابتدائي أو جهة إدارية أو لجنة متخصصة أخرى بالنظر نذي التظلمات. ني الحالة الأولى تكون إدارة مختلفة بالجهة الابتدائية هي المهوطة بالتظلم الإداري.

## 4. التظلم الإداري ومحتوى الشكاوى وشكلها.

من الممكن اتخاذ الإجراء الخاص بالتظلم من خلال تقديم شكاوى من أي شخص متأثر بإعذاره طرد من الأطراف بالقرار النهائي الصادر عن الإجراء الإداري.

يرفع الشاكي الشكاوى لدى الجهة الإدارية الابتدائية. نذي حالة وجود جهة تظلم متخصصة يجنب على الجهة الابتدائية بدون تأخير توجيه الشكاوى إلى جهة التظلم.

يلتزم الشاكي بتحديد القرار الإداري المعترض عليه.

ان أي تقديم للشكاوى يقوم به أي طرف من الأطراف، بغض النظر عن شكل هذه الشكاوى وحتى إذا لم يكن محدّد صراحة بأن هذا شكاوى، يعامل معاملة الشكاوى إذا كان الؤصند من هذا الاعتراض على قرار إداري محدد وواضح وضوحا كافيا.

## 5. المواعيد التي يؤبل نبيها بشكاوى واتخاذ القرار بشأنها.

تؤدم الشكاوى ضد القرار الإداري خلال خمسة عشر يو ّم من تاريخ إخطار الطرف بالقرار. إذا صدر القرار الابتدائي المعترض عليه بدون أي معلومات تتعلق بحق الطرف في الشكاوى أو بدون ما يكفي من هذه المعلومات، تمديد نيرة الخمسة عشر يو ّم إلى نالدة أشهر.

إذا كان الشاكي غير مشترك في الإجراء الابتدائي كطرف ولكن يتمتع بالحق نذي التظلم بالتظلم بموجب النقرة الثانية/القاعدة رقم 2) أعاله) تبدأ نندرة النالدة أشهر المحددة من إدراك الشاكي لمحتوى القرار النهائي.

في حالة عدم رد الجهة الإدارية على طلب الطرد خلال شهرين من نذاريخ تقديم الطلب إلى الجهة الإدارية يكون للطلب الحق نتي الشكاوى ضد الصلحت الإداري على أال ينعقدى ذلك سنوة من تقديم الطلب.

يتمهي التظلم الإداري خلال ثلثين يوم من تاريخ وصول الشكاوى إلى الجهة الإدارية الابتدائية.

## أثر تعليق التنفيذ 5.

هذا لنم ينقص الؤنانون على هذا حقو خالف ذلك يؤدي تقديم الشكاوى إلى تعليق الؤنار القانونيّة للقرار الإداري المعترض عليه وذلك حتى إخطار بالقرار المععلق بالشكاوى.

ويُستلزم مع حالة رفض الخدمة المطلوبة الحالة التي لا تتفاعل فيها الجهة الإدارية على الإطلاق مدع الطلب لينتدرة طويلة دون مبرر، وهي الحالة التي تنطبق عليها منحيات "الشكوى من عدم النصرف الإداري" أو "الشكوى ضد الصمت الإداري". وما لم ينص القانون على خلاف ذلك يُعتبر الفترة الزمنية الموضوعة دون تفاعل مع الطلب بمثابة "فترة طويلة دون مبرر" عندما تُدعى نالئة أشهر من تداريخ يُؤدبهم الطلب. تُركّز الشكوى هذا أي طعن على تلقي الحق القانوني المطلوب من خلال قرار إداري إيجابي.

يُفترض للشكوى بطلانها أن تكون أسسها وجوبية وتنظيمية بالنسبة للطرف المعني إذا كانا التنازل أو الحظر أو الأمر الإداري الشاق المعترض عليه غير مشروع. ومن الممكن لعدم المشروعية أن تُنتج عن موقنين، الأول هو انتقاد القرار الإداري المعني أي أساس قانوني، والثاني هو وجود الأسس القانونية الذي يسمح بهذا التنازل بشكل عذام إلى أن الشرائط القانونية للنص القانوني المصدرح بذلك لزم يتم استيفائها بالنسبة للحالة المعروضة. بمعزى أخذر يُعتبر الحظر أو الأمر غير مشروع إذا صدر بدون وُذانون أو بهذا يخالف وُذانون. تُدعى هذه المطالبات الرئيسية المتعلقة بمشروعية القرارات الإدارية الصارمة من مبدأ سيادة القانون المخصوص عليه في المادة 94 من دستور جمهورية مصر العربية باعتباره "أساس حوكمة الدولة" والمبدأ الفرعي التابع لهذه المعزى بمشروعية الإدارة العامة المخصوص عليه نذى المبدأ 5 من المادة من الدستور. وينطوي تطبيق هذه المبادئ الدستورية في الممارسة الإدارية على أن كل أثر وُذانون صارم 167 يفرضه قرار حظر أو أمر من الجهة الإدارية يُطلب أسداس قانوني يكون مخصص عليه في القانون مع المبدأ الكامل للنص المصرح بذلك.

إن النتائج القانونية للشكوى بطلب الإلغاء الإداري لا غير مشروعة تُعتبر نذى أن يُؤدى النظام الإداري إلى إلغاء أو تعديل القرار المعترض عليه.

تعتبر في محلها إذا نص القانون على حق الطرف في الحصول على الحق وُذانوني المطلوب (مبدأ الرخصة أو الإذن) من الجهة الإدارية واستيفاء الطرف المعزى لكافة الشرائط القانونية المخصوص عليها نذى وُذانون من أجل الحصول على حظه.

نكون الشكوى ضد الصمت الإداري في محلها إذا لم تبت الجهة الإدارية في الطلب لفترة من الوقت تُدعى ثلاثة أشهر وإغفالها لمشروعية طلب الطرف المعزى الذي استوفى كافة الشرائط القانونية المخصوص عليها في القانون من أجل الحصول على حظه.

إن النتائج القانونية لكل من الشكوى المتعلقة بآداء الجهة الإدارية وكذلك الشكوى ضد الصمت الإداري القائمة على أسس وجوبية تُعتبر نذى أن يُنتج عن النظام الإداري من حق القانوني المطلوب.

### إجراءات التظلم الإداري 3.

ال يوجد نذى التشريعات المصرية إظهار وُذانوني موحد يُنظم التظلم بالنظام الإداري. إل أنه ننتي بعرض التشريعات الخاصة بتوجد بعض النصوص النذى من شأنها تنظيم عملية التظلم، بهذا: وُذانون رقم 72 لعام 2017 "وُذانون السبتمبر"، الذي نص في مواده من المادة 83 إلى المادة 90 على تشكيل (1) لجنة تظلمات، و (2) لجنة لنقض منازعات السبتمبر، و (3) الوسائل الودية لتسوية المنازعات ومركز التحكيم والوساطة. هذا التشريع ذوو مبدأ حديث للغاية على أن مراجعة القرارات الإدارية ضمن إطار من إجراءات التظلم يُعتبر جزئياً من النظام والتوليد الإداري في مصر.

يوصى بالتبناح بعرض القواعد العامة التي تُنظم إجراءات التظلم الإداري داخل كُتلة جهة إدارية نيمنا يُطبق بلحالت التي تُعامل معها إذا لم يتواجد التشريع الإداري بشأن هذا الأمر. وبخالف ذلك يُطبق طُغ التشريع الخاص.

من الممكن لنظام خاص بالتظلم الإداري والموصى به في حالة إما عدم تواجد تشريع خاص معنول به أو عدم تغطيته لجميع الموضوعات الموضحة نيمنا يلي، على أن يُنص من القواعد الأساسية التالية:

### الغرض من التظلم الإداري 1.

## إجراءات التظلم 7.

### ملاحظات توضيحية:

التظلم الإداري هو إجراء بمقتضاه يطلب الطرف المعزني مراجعة القرار الإداري الذي تم اتخاذه بإعذاره النتيجة النهائية لإجراء الإداري ذا الصلة (المشار إليه فيما بعد بالإجراء الابتدائي) ويخضع للمراجعة بموجب شكوى من أحد أطراف الإجراء الابتدائي

يحق لكل طرف في إجراء إداري التقدم بتظلم ضد القرار الذي اتخذ إذا زعم أنه ذلك حقوقه النردية نتيجة لهذا الإجراء. من الممكن للحقوق النردية التأثير إذا خضع طلب الطرف للرفض كلياً أو جزئياً أو إذا نرض القرار الذي لإجراء الإداري أن لا قانونياً شاقاً على الطرف من خلال نرض عليه حظر أو ما شيه

، يتضمن الحق في التظلم الإداري من يستطيع أن يزعم بأن حقوقه النردية قد تمت انتهاكها هذا نتيجة لإجراء بدون أن يكون مشيراً لكطرف آخر لإجراء الابتدائي

### أغراض التظلم الإداري 1.

تضمن الجهة الإدارية المعنية بالتظلم الإداري تحقيق ثالث مزايا رئيسية:

- الحماية القانونية للطرف؛
- جودة وفعالية الإدارة في الجهة الإدارية؛
- التخفيف من العبء على القضاء.

التظلم يعد سبيلاً لسوية المنازعات الإدارية نعال وسهال وسرياً وغير مكلف لحماية الحقوق القانونية لألطرف المعنية أمام الإدارة العامة قبل رفع دعوي أمام المحاكم الإدارية

تستفيد الجهة الإدارية من إجراءات تسوية المنازعات الناشئة عن التظلمات، وذلك لأنها تمنح للإدارة التظلم بالرقابة الداخلية على المعايير المتعلقة بصنع القرارات، حيث أنه من خلال هذه الرقابة تمنع الجهة الابتدائية التي اتخذت القرار المعترض عليه المتعلقة ذات الصلة وأيضاً الجهة المعنية بالتظلم، سواء كانت لجنة أو جهة شهرية، بمرصة إدراك الأخطاء القانونية الممكنة وضمان أمثال الحالة الكاملة للوازنون نحسب وأي شخص يوف

تستطيع كل من هذا تحديد الأخطاء الممكنة الجارية ضمن الجهات المختصة وبالتالي تحسين الممارسة الإدارية بوجه عام فيما يتعلق بالحالات المتعلقة

وأخيراً لا تكون سبيلاً لسوية المنازعات الإدارية في مصلحة الطرف والسلطة التنفيذية (الإدارة العامة) فقط وإنما أيضاً في مصلحة النظام القضائي، حيث أن هذا يخفف من العبء على المحاكم الإدارية من خلال تسوية الحالات المتنازعة ضمن مجال الإدارة العامة والتي بخالف ذلك كانت ستخضع أمام المحاكم

### أنواع الشكاوي 2.

من الممكن التمييز ما بين ثالث نوات من الشكاوي اعتمداً على طابع القرار الإداري المعترض عليه

إذا نرض الإجراء الإداري أن لا قانونياً شاقاً على الطرف المعزني، ويكون لجزمذع قرارات الحظر والأمن هذا الأثر، فإن شكوى الطرف المعزني تهدف إلى التظلم من هذا الأثر القانوني الشاق بإلغاء القرار. نذاتي هذه الشكاوي تحت نية شكوى بطلب الإلغاء

إذا طلب الطرف المعزني نذي الإجراء الابتدائي اتخاذ قرار إداري يخفق قانوني مثل أن نرض أو نرض نرض أو إقامة منزل ورفضت الجهة الإدارية هذا الطلب جزئياً أو كلياً، ففي هذه الحالة تهدف التظلم الإداري إلى استبدال الرفض بقرار يمنح الشخص القانوني كما هو مطلوب. وفي هذه الحالة من الممكن أن يُطلق على هذه الشكاوي

شكاوي الأداء بما أن ال نرض إلى إلغاء القرار الذي نرض طلب الطرف نرض وإمّا أي شخص يملك أساساً في نرضي الأداء الجهة الإدارية لنشاطها أله وهو توفير الخدمة الإدارية المطلوبة

### الإخطار بالقرار النهائي 5.5.

### ملاحظات توضيحية:

الإخطار من الوسيطة الجبرائية الرسمية للجهة الإدارية لتصرفات قرارهنا أو الـعمل من الإدارة الإدارية الختري إلى الأطراف المعنية. يعبر مطلب رئيسي إلى اجراء إداري الـ يدخل حينئذ الترتيب الإداري أي عمل إداري إل بعدد إخطار على الـ أحد الأطراف المعنية. وحتى ذلك تظل أنشطة الجهة المختصة مجرد مسائل داخلية

يؤتمن الإخطار بحماية مصالح كمثل من الطنرف المشترك نسي الإجراء الإداري وكنتلك الجهة الإدارية وعموم الجمهور  
،ويضمن الحماية القانونيّة للأطراف المعنية كما يعمد على تحقيق التوازن الإداري، فعلاية وكفاءة الإجراء الإداري  
وشفاية الإدارة العامة كما يسمح بالإشراف والرقابة القانونية على الأعمال الإدارية ما لم يثير التوازن إلى شئ من محدود  
يحتوز التوازن بالإخطار من خلال استخدام أي وسيلة انصنا الت ويرجع الأمر للنطقة  
التقديرية للموظف المختص حتى يختار الشكل الملائم للإخطار

نفي حالة تواجدها الطرف شخصياً يعقب الخطار الشفوي أحد أشكال الخطار الممكنة كما يمكن تقديم وثيقة مطبوعة أو مكتوبة. أما بالدرجة الخطار الأطراف غير الموجودة شخصياً إلا أن حصر أشكال الخطار في الخطاب البسيط أو المسجل ولكن تؤخذ أيضاً في عين الاعتبار أي وسيلة أو طريقة اتصال تكنولوجياية أخرى. نفي بعض الحالات يتطلب أن يكون الخطار في شكل محدد (مثل الخطاب المسجل) عندما لا تكون معلومات الطرف فقط ذات أهمية ولكن عزده وجوب أيضاً اللات الزايزي للشارع بما في ذلك مكانه ووقته

والاختيار من بين الوسائل الممكنة للخطار يكون لهيادئ الدعاية والخدمة اهمية قانونية. وبموجب النهض العظام والشائع لهفته الهيندائى نمن الوسيلة بالدعاية الهية إذا استطاعت تحفيق الزناج المرجوة أو الهوى هة منهن. ("عمل الشياء الصذحية لتحفيق الهندف. ") أمأ بالرسبة للخدمة نهدي وسيلة بموضاها يمكن تحفيق الزناج المرجوة أو الهوى هة باقل وقت أو مجهود أو تكلف. ("عمل الشياء بالطريقة الصذحية"). ومن الناحية الهنطوية يكون لهيادئ الففاعة من الهمة عهد الاختار من بين وسيلون أو أكثر من الوسائل التي تسع بالدعاية

إن تطبيق معناییر الداعیهة والكفاءة على اخیةنار الموظف المخص للشفكل المالم نهم للخطار یؤدی إلى الزیفة  
:الذالة

يُخضع كل الخطار بالفعالية إذا كان مالم لم لضمان وصول المعلومات إلى الطرف المعني. (مبدأ ١٠)  
 ال يعبر ارسال برید الإلكتروني أم راعال، إذا لم يكن لدى الطرف المعني جهاز كمبيوتر. ولكن يعبر  
 كل من ارسال الخطاب إلى الطرف المعني وكذلك خطاره شتوياً ضماناً لاحتياق النتائج المرجوة  
 (المبتوعة)

- لغرض اختيار الشركل اللفتر لفعاءة لخطر من بين أكثر من شركل نعال يجنب علذى الموظف المخصص ال وأخذ نى ال عيار النكفة نط وإنما أيضا مراعاة جوانب سرعة وبسطة العمل

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي في تنفيذ مبدأ الشرعية و التزام بذات الإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ اللغاة من خلال إجراءات إدارة مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7، 11)

**العمل إل جرائي للهموف الدمختص**

عن يوم ايد الطيرف الممنوعى يجوز الذى اام بالخطار شنفويا أو نفويا اى شنىكل مالى يوم أخور  
الاتصال

○ **يجوز إلخ** (خطاب من خال خطاب) **مسجل** (أو بريدي إلكترونياً أو أي وسيلة إلكترونية أخرى).

يطلب تأكيد استلام المخاطر عندهم يكون هناك ضرورة قانونية للجهات المخاطر بهم أي ذيل  
مكانه ووثيقه

### اعداد القرار النهائي في شكل مكتوب 5.7.

### ملاحظات توضيحية:

يكون الغاصر الضرورية للقرار المكنوب كالتالي

- الحقبة

- اسم الجهة الإدارية المصدرة للقرار
- اسماء الأطراف الموجبة لهم القرار (بما ينهم الأطراف الأخرى)
- تاريخ اتخاذ القرار

- نص القرار

## محتوى القرار -

- منح حق الطلب (منح الجهة الإدارية إذن أو وضع قانوني يعود بالفائدة، مثل إصدار رخصة) ■ (قيادة رفض كلّي أو جزئي) ترفض الجهة المختصة منح طلب يُقدم به الطالب، مثل رفض تصدير (بناء مؤدّم
- ، يمكن السماح بممارسة حق ما في إطار زمني محدد) (مثل تأريخ الزفاد أو مدة الإذن الممنوح) ■
- و/أو المكان و/أو الظروف المتعلقة بالشخص
- المشورة حول الحق في التظلم بما نذي ذلك الجهة الإدارية أو المحكمة التي يجوز التّؤدّم بذالّ تظلم نيهّا —
- والتّؤدّمات المحدّد لتّعنيّه (وقنت محدد معنول: 30 يّوم من تلّؤذي الطّرف الإخطار بالقرار
- (النهائي ما لم ينص القانون على خلاف ذلك

### • أسباب القرار

- وصف وتاريخ الحالة
- الوقائع التي استند إليها القرار
- التشريع الذي انطبق على القرار
- شرح خاص للقرار ومضى تم اتخاذه على أساس السلطة التقديرية

- **التوقيع** (والختم) للموظف المخصص الذي اتخذ القرار نيابة عن الجهة الإدارية

الأساس المعماري: تتبادر هذه الخطوة الإجرائية بشفاف أساسني نذي نؤيد مبدأ الشفعية و اللتزام بذالجراءات القانونة (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ التلزام بإبداء الأسباب (الجزء الثاني، القسم 15).

**العمل الإجرائي للموقف المختص**

**هل أكدت نتيجة الاستماع مسودة القرار أم لم يكن هذا ضروريا؟**

○ نعم) أي لم يكن الدناع ضروريا أو لم يؤدي الدناع إلى آراء جديدة عن الحالة)

### الجراء:

- اعداد القرار النهائي الذي يحتوي على جميع العناصر الإلزامية الموضحة أعلاه

○ ال

### الجراء:

- مراجعة الفرار الذي خضع للصياغة قبل الدناح وعند الضرورة اعداد نهائي مختلف عن  
نسخة المسودة

## حق الدفاع (الاستماع) 5.5.

### ملاحظات توضيحية:

يكون الدفاع (الاستماع) دائماً إلزامياً

- إذا كانت الجهة الإدارية تبت هدف إصدار حظر أو أمر، ولذلك هذا لن تحتاج ضرورة لممارسة سلطة السلطة الإدارية دون تأخير لتجنب ضرراً يقع على حياة الفرد أو صحته؛
- إذا كان القرار الذي يمنح الطذف الحق (أنظر أعلاه الملاحظات التوضيحية (6.2) أنه أنذر سلباً على الحقوق أو المصالح القانونية أطراف أخرى.

ال يكون الدفاع (الاستماع) ضرورياً إذا منحت الجهة قراراً إيجابياً للطلب بالكامل وال يؤثر ذلك على طرف آخر.

الأساس المعنوي: تزداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذرياً تبدأ الشذويع و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ حق الدفاع (الجزء الثاني، القسم 14).

### العمل الإجرائي للموقف المختص:

هل حق الاستماع ضروري في هذا الإجراء المحدد؟

○ نعم

#### الإجراء:

- إبلاغ الأطراف بحقه في الدفاع سواء في شكل مكتوب أو من خلال اجتماع مع الطرف المعني؛  
يتم إبلاغ الطرف بالمعلومات التي من العناصر التالية:
  - الجهة الإدارية القائمة بالإجراء؛
  - الأطراف المشتركة في الإجراء الإداري؛
  - حق الطرف في فحص الملفات والمكتب والمكان الذي سيجري فيه الدفاع؛
  - نتائج التحقيق في الوقائع والنتيجة المتوقعة للإجراء الإداري
- أسلوب ممارسة الطرف لحق الدفاع:
  - يحق للطرف عرض رأيه حول أي جانب واقعي أو قانوني يتألق بالإجراء الإداري.
  - يجوز تقديم العرض في شكل مكتوب أو في اجتماع بمكتب الجهة الإدارية أو هاتفياً أو في أي شكل إلكتروني.
  - بيان العنوان البريدي ونباع رقم الهاتف أو نصوص النص الإلكتروني أو مكان وساعات العمل بالمكتب التي يحتاج إليها الطرف المعني لعرض رأيه؛
  - موعد نهائي محدد معقول لممارسة حق الدفاع.
- تلقى وتقييم بشكل حيادي الرأي المقدم من الطرف المعني.

○ ال

#### الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء (إعداد القرار النهائي).



- إبالغ الطرف بالنزيجة السليمة للنزيجة في الحيلة التي يتم إخطار الطرف بشأنها مسبقاً في  
ينال بالبدء في الإجراء
- عدم اتخاذ أي إجراء آخر وقف العملية

الأطراف الأخرى (أنظر أي 5.3. هلال خطوة 5.5 أعلاه

ملاحظات توضيحية

من الممكن المثلة "الطرف الآخر" أن تتضمن جار لمبنى المشروع؛ منانس ل شغل صناعي والذي من الممكن  
لدعمه أن يؤثر سلباً على ألتاق المؤسسة لمانس ني السوق

الأساس المعدياري: نزاع هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي نينذ مبدأ الشذرية و اللنززام بذالإجراءات  
القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجراءات إدارة مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)  
ومبدأ المعلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11)

العمل الإجرائي للموقف المختص

هل تتأثر أطراف أخرى بالقرار المحتمل؟

○ نعم

الإجراء:

- إبالغ الطرف الآخر بشأن الإجراء الإداري وموضوعه وحقوقيه في الإجراء الإداري بما في ذلك  
مراعاة الحق في الدناع (الستماع) قبل القرار النهائي حول الموضوع

○ ال

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

التشريق مع الجهات الإدارية الأخرى (أنظر أي 5.4. هلال خطوة 5.5 أعلاه

ملاحظات توضيحية

أمثلة: قرار مشترك بين جهتين أو أكثر؛ قرار أحادي لجهة إدارية ولكن يعتمد على موافقة أو تأكيد أو اعتماد أو  
رأي مسبق من جهة أخرى

الأساس المعدياري: نزاع هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي نينذ مبدأ الشذرية و اللنززام بذالإجراءات  
القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجراءات إدارة مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)  
ومبدأ المعلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11)

العمل الإجرائي للموقف المختص

هل يعتبر إشراك جهات إدارية أخرى - في حالة محددة - أمر مطلوب اتخاذ القرار النهائي؟

○ نعم

الإجراء:

- لتأعدة عامة: يجب ضمان انخراط السلطة الإدارية الأخرى ونقلاً للسلطة القانونية الممنوحة لها  
عن طريق التصل المباشر والتعاون بين السلطات المعنية دون تدخل الطرف المعني في عملية  
التعاون) وتحديد موعد نهائي معقول لتلقي رد الجهة الأخرى

## • حالة واضحة – اجراءات فورية

البدء في الإجراء الإداري من خلال اتخاذ الخطوات الإجرائية اللازمة التالية دون مزيد من التحقيق -  
في الحقائق ونقلا للتشريعات ذات الصلة والظروف الواقعية للقضية وعلى أساس  
الخبرة العملية.

إخطار الطرف ببلو ما لم تكن المشاركة المبكرة للطرف قد تضرع على فعالية الإجراء -

الاستمرار في الإجراء بالخطوة 5.3 -

أو

البدء في الإجراء الإداري بالقيام بالمزيد من التحقيق في الوقائع وجميع الأدلة (أنظر الخطوة  
أن يراه (وإخطار الطرف ببلو ما لم تكن المشاركة المبكرة للطرف قد تضرع على فعالية الإجراء 5.3  
الإجراء).

○ ال

• عدم القيام بالإجراء وقف العملية

## البحث في الوقائع 5.2.

### ملاحظات توضيحية:

الهدف الرئيسي للمرحلة الإعدادية للإجراء الإداري والمعمول به ونقلاً للسلطة القانونية هو الوثائق بتالي التحقيق  
الإداري والذي قد يخضع للتعريف على نطاق واسع بما فيه الصلة بالحقائق على المعلومات ونقلاً هذا سواء كانت  
معلومات عن وقائع أو مصالح. يفقد مرحلة التحقيق الإداري المبدأ الاستجوابي ال وهو مبدأ التحقيق ونقلاً  
السلطة القانونية، وما يؤولها هو واجب العناية الدقيقة

بموجب المبدأ الاستجوابي نكتفون المرحلة الإدارية من حيث بنائنا ونقوم بتالي التحقيق ونقلاً للسلطة القانونية نكتفي كائنات  
المعلومات التي تراها الضرورية لنسوية الحالة

الهدف من المبدأ الاستجوابي هو ضمان الصدقة القانونية والشفافية للقرارات الإدارية. وفي هذا الصدد نعتبر  
الجهة المختصة، عند ممارسة السلطة الإدارية ندي حلة إدارية محددة، بمثابة الضامن لحماية المصلحة العامة. وبناء  
على ذلك تكون الجهة المختصة هي المسئولة عن الإجراء وبالتالي نأزها تكون موطنة ونقلاً للسلطة القانونية لهما، أي  
يتنوع العمل على مبادرة الطرف أو رغبته، بتلجاء تحقيق شئنا مل ودقيق من أجل تحديد  
الوضع الفعلي لتطبيق القانون بشكل سليم واتخاذ القرار الصحيح

الأساس المعنوي: تزداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي ندي نتيقتا مبدأ الشذرة و الالتزام بالإجراءات  
(القانونية) الجزء الثاني، القسم (2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)  
ومبدأ التحقيق في الوقائع ونقلاً للسلطة القانونية (الجزء الثاني، القسم 12)

### العمل الإجرائي للموقف المختص

هل الوضع الواقعي الناتج عن التحقيقات يتطلب استمرار الإجراء الإداري؟

○ نعم

الإجراء:

• استمرار الإجراء بالخطوة 5.3

○ ال

الإجراء:



### تقديم الخدمة الإدارية المطلوبة بإخطار من القرار النهائي 5.13.

#### ملاحظات توضيحية:

الإخطار من الوسيلة الإجرائية الرسمية للخدمة الإدارية لتوصيل قرار نهائي أو الالتماس الإداري الختاري إلى الأطراف المعنية. يعتبر مطلب رئيسي اتخاذ أي إجراء إداري أو تدخل إداري حيث التنفيذ القانوني إل بعد القيام بإخطار على الأول أحد الأطراف المعنية. وحسب ذلك ينبغي أنشطة الخدمة المختصة معززة مسدائل داخلية.

بالنسبة للإجراء الإداري المؤتمم بهذا ً على طلب من الطرف المعني يعتبر الإخطار بمثابة وسيلة تؤم الخدمة الإدارية بموجبها بتقديم أو رفض الخدمة الإدارية المطلوبة.

يقوم الإخطار بمثابة مصالح لكل من الأطراف المشتركة نذ الإجراء الإداري وكذلك الخدمة الإدارية وعموم الجمهور، من خلال الحماية القانونية للطرف المعني، وتحتوي الوثائق الإدارية، وفعالية وكفاءة الإجراء الإداري وشفاية الإدارة العامة، والإشراف والرقابة القانونية على الأعمال الإدارية.

ما لم يشير القانون إلى شكل محدد يجوز الإخطار من خلال استخدام أي وسيلة انصالت ويرجع الأمر للسلطة التنفيذية للموظف المختص حتى يختار الشكل المناسب للإخطار.

نذ حالة تواجد الطرف شخصيا يعتبر الإخطار الشفوي أحد أشكال الإخطار الممكنة، كما يمكن تقديم وثيقة مكتوبة أو مطبوعة. أما بالنسبة للإخطار غير المتواجد شخصيا ال تنحصر أشكال الإخطار في الخطاب البسيط أو المسجل ولكن أيضا تؤخذ في عين الاعتبار أي وسيلة أو طريقة انصالت تكنولوجياية أخرى. نذ بغض الحالات يتطلب أن يكون الإخطار في شكل محدد (مثل الخطاب المسجل) عندما ال تكون معلومات الطرف فقط ذات أهمية ولكن عند وجوب أيضا الإثبات القانوني للإشعار بما نذ ذلك مكانه ووقته.

ولاختيار من بين الوسائل الممكنة للإخطار يكون لمبدأي الفعالية والكفاءة أهمية قانونية. وبموجب النهج العاد والشائع لهذه المبادئ نضمن الوسيلة بالفعالية إذا استطاعت تحقيق النتائج المرجوة أو المتوقعة منها. ("عمل الأشياء الصالحة لتحقيق الهدف"). أما بالنسبة للكفاءة نهي وسيلة بمقتضاها يمكن تحقيق النتائج المرجوة أو المتوقعة بأقل وقت أو مجهود أو تكلفة. ("عمل الأشياء بالطريقة الصحيحة"). ومن الناحية المنطقية يكون لمعيار الكفاءة من الأهمية عند اختيار من بين وسيلتين أو أكثر من الوسائل التي تتم بالفعالية.

إن تطبيق معيار الفعالية والكفاءة على اختيار الموظف المختص للشكل المناسب للإخطار يؤدي إلى النتيجة التالية:

- ينصف شكل الإخطار بالفعالية إذا كان ملائمًا لضمان وصول المعلومات إلى الطرف المعني. (مبدأ ال يعتبر إرسال بريد إلكتروني أمًّا فعالة، إذا لم يكن لدى الطرف المعني جهاز كمبيوتر. ولكن يعتبر كل من إرسال الخطاب إلى الطرف المعني وكذلك إخطاره شفوياً ضماناً لتحقيق النتائج المرجوة أو المتوقعة).

- لغرض اختيار الشكل الأكثر كفاءة للإخطار من بين أكثر من شكل فعال يجنب على الموظف المختص أأ يأخذ في الاعتبار الكثافة نط وإزم أيضا مراعاة جواز سرعة وبساطة العملية.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي في تنفيذ مبدأ الشرعية و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7، 11).

#### العمل الإجرائي للموظف المختص:

- عن ولاء يتوجب للطرف المعني في جهور الأيام بالإخطار شفوياً أو ندي أي شىكل مالى يوم آخرى للاتصال.
- يجوز الإخطار بوثيقة مكتوبة من خلال خطاب (مسجل أو بريدي إلكتروني أو أي وسيلة إلكترونية أخرى).

## اعداد القرار النهائي في شكل مكتوب 5.12.

### ملاحظات توضيحية:

تكون العناصر الضرورية لقرار المكنوب كالتالي:

#### • المقدمة

- اسم الجهة الإدارية المصدرة للقرار
- اسماء الأطراف المعني لهم القرار (بما فيهم الأطراف الأخرى)
- تاريخ اتخاذ القرار

#### • نص القرار

محتوى القرار

- منح حق (تمنح الجهة الإدارية إذن أو وضع قانوني يعود بالفائدة، مثل اصدار رخصة قيادة).
- رفض كلي أو جزئي (ترفض الجهة المختصة منح حق تؤيد به الطالب، مثل رفض تصديق (بناء مؤيد من الطالب).
- إمكان السماح بممارسة حق ما في إطار زمني محدد (مثال تاريخ الزفاف أو مدة الإذن الممنوح).
- و/أو المكان و/أو الظروف المتعلقة بالشخص.
- المشورة بشأن الحق في التظلم بهذا نذ ذلك تحدد الجهة الإدارية أو المحكمة النذ يحدوز التؤيدم بالتظلم
- إليها والتوقيت المحدد لتقديمه (مؤداد محدد معقول: 30 يوم من تؤولذي الطدرف الإخطار).
- (بالقرار النهائي ما لم ينص القانون على خلاف ذلك).

#### • أسباب القرار

- وصف وتاريخ الحالة
- الوقائع التي استند عليها القرار
- التشريع الذي تم تطبيقه فيما يتعلق بالقرار
- شرح خاص للقرار وتحديد متى تم اتخاذه على اساس السلطة التؤيدرية
- معلومات واضحة ومحدومة بشأن تسوية المنازعات القانونية ضد قرار الجهة الإدارية والنذ ينصنم اسنم ومكنان جهة التظلم المختصة، والمؤعدناد المحندد لتؤينم الشنكوى، والمحتلبنذات الرسنمية الأخرى للشكوى (أنظر الشرح أدناه تحت القسم 7).
- التوقيع (والختم) للموظف المختص الذي اتخذ القرار زليبة عن الجهة الإدارية

الأساس المعيزاري: سداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذ نؤينذ مبدأ الشذعية و اللتنزام بذالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجذراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المدلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ التتزام بإبداء الأسباب (الجزء الثاني، القسم 15).

### العمل الإجرائي للموافك المختص:

هل أكدت نتيجة الاجتماع على ما جاء في مسودة القرار أم لم يكن هذا ضروريا؟

نعم (أي لم يكن الدناع ضروريا أو لم يؤدي الدناع إلى آراء جديدة عن الحالة)

الإجراء:

• اعداد القرار النهائي الذي يحتوي على جميع العناصر الإلزامية الموضحة أعلاه

○ ال

الإجراء:

- مراجعة القرار الذي خضع للصياغة قبل الدناع وعند التؤينذ اعداد قرار نهائي مختلف عن نسخة المسودة

## حق الدفاع (الستماع) 5.11.

### ملاحظات توضيحية:

يكون الدفاع (الستماع) أمراً إلزامياً إذا:

- رفضت الجهة الطلب كلياً أو جزئياً؛
- كان مطلوب من الطرف المعني تقديم إفادة لتوضيح وتأكيده القرار النهائي للجهة؛
- كان للقرار الإيجابي بشأن الطلب أثر سلبي على الحقوق أو المصالح القانونية للطرف الأخرى.

ال (يكون الدفاع) (الستماع) إلزامي على جهة إذا اتخذت قراراً إيجابياً بشأن الطلب مع عدم تأثر ذلك على أي من مصالح الطرف الآخر.

الأساس المعنوي: تزداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي ندى تنفيذ مبدأ الشفعية و اللتزام بالجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ حق الدفاع (الجزء الثاني، القسم 14).

### العمل الإجرائي للموافق المختص:

هل حق الاستماع ضروري في هذا الإجراء المحدد؟

○ نعم

الإجراء:

- إبلاغ الأطراف بحقه في الدفاع سواء في شكل مكتوب أو من خلال اجتماع مع الطرف المعني؛  
تتكون المعلومات من العناصر التالية:
  - الجهة الإدارية القائمة بالإجراء؛
  - الأطراف المشتركة في الإجراء الإداري؛
  - حق الطرف في فحص الملفات والمكتب والمكان الذي سيجري فيه؛
  - نتائج التحقيق في الوقائع والنتيجة المتوقعة للإجراء الإداري.
- أسلوب ممارسة الطرف لحق الدفاع:
  - يحق للطرف عرض رأيه حول أي جانب واقعي أو قانوني يتعلق بالإجراء الإداري.
  - يجوز تقديم العرض في شكل مكتوب أو في اجتماع بمكتب الجهة الإدارية أو هاتفياً أو في أي شكل إلكتروني آخر للنص الت
  - بيان العنوان البريدي أو بوابه رقم الهاتف أو نفاذ بول النص بالاللكتروني أو مكاتب وساعات العمل بالمكتب التي تحتاج إليها الطرف المعني لعرض رأيه؛
  - وقت محدد معقول لممارسة حق الدفاع.
- تلقي وتقديم بشكل حيادي الرأي المؤيد من الطرف المعني.

○ ال

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء (إعداد القرار النهائي).

#### الإجراء:

- **تقاعبة:** الضمان ونقابة للسلطة القانونية إشراك الجهة الأخرى من خلال النص بال والتعاون المباشر ندم بين الجهتين أو أكثر (بدون إشراك الطرف المعني في عملية التعاون) والسماح بوقت معقول لرد الجهة الأخرى.
- **كاستثناء:** فقط إذا نص القانون صراحة على ذلك أو إذا تم طلبه بسبب الظروف الواقعية ويتم الطلب من الطرف المعني الشروع في إشراك الجهة الأخرى والسماح بوقت معقول لتقييم المساهمة الضرورية (الموافقة التأكيد العتماد... إلخ).
- إذا أثبتت المجهودات الجادة المبذولة من الطرف المعني على التوالي مع الجهة الإدارية عدم جدواه في تلقي رد من الجهة الأخرى خلال الوقت المحدد، يتم اعتبار الجهة الأخرى قيد قيامت بالموافقة الضمنية وبذلك لا يجوز الاستمرار في الإجراء.
- إذا لم يؤدي إشراك جهة إدارية أخرى إلى النتائج المطلوبة من أجل القرار التي يجب ويتم رفض الطلب لعدم إشراك جهة أخرى مطلوبة من أجل القرار ويتم إخطار الطرف المعني بذلك وشيخ اسباب الرفض والبالغ بالحق في النظم والإجراء الخاص بالنظم.

○ ال

#### الإجراء:

- **الاستمرار في الإجراء.**

#### صياغة القرار موضوعيا 5.15.

##### ملاحظات توضيحية:

في هذه المرحلة من العملية لكل فصل الموظف المختص لجوء عملية وضع القرار أي القرار المنعقد بموجب في هذه المرحلة من العملية لكل فصل الموظف المختص لجوء عملية وضع القرار أي القرار المنعقد بموجب في هذه المرحلة من العملية لكل فصل الموظف المختص لجوء عملية وضع القرار أي القرار المنعقد بموجب

الحالة. يؤخذ الآن بخص هذا إذا ودام الطدرف المعزني بالسنةاء جمذع المتطلبات القانونفة والنفة إلصندار الخدمفة الإدارية المطلوبة مع الأخذ في الةنبر جمبع نتائج الخطوات الإجرائفة السبفة

الأساس المعزاري: نرداع هذه الخطوة الإجرائفة بشكلك أساسني نذي ننننذ مبنذ الشذرفة و اللنزام بذالإجرااء القانونفة (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارفة مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7).

#### العمل الإجرائي للموظف المختص:

في هذه المرحلة من الإجراء هل انتهت نتائج جميع الخطوات الإجرائفة السابقة إلى أن للطورف المعني الحق في الحصول على قرار إجابي بشأن الطلب بالكامل مع عدم تأثر طرف آخر بذلك؟

○ نعم

#### الإجراء:

- **الاستمرار في الإجراء بصيغة القرار النهائي وأسبابه في شكل مكتوب**

○ ال

#### الإجراء:

- **الاستمرار في الإجراء من خلال توفير حق الأطراف في الدناع**

- إذا أثبتت مجهودات التحقيق الجادة للجهة والمبدولة ونقارنا للسبلطة القانونية لهذا جردواها يتم  
الاستمرار في الإجراء

○ ال

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

### الطرف الأخرى (الغير) 5.5.

ملاحظات توضيحية:

من بين أمثلة "الطرف الآخر" المجاور (الجار المالصق) لمبنى المشروع؛ مزارع لـ شغل صناعي والذي  
من الممكن لدعمه أن يؤثر سلباً على الاتفاق المسبقة للمزارع في السوق

الأساس المعيزاري: سداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي نينبذ مبدأ الشذرية و اللتزام بذالإجراءات  
القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال لإجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)  
ومبدأ المعلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11)

العمل الإجرائي للمواف على المختص:

هل تتأثر الأطراف الأخرى بالقرار المحتمل؟

○ نعم

الإجراء:

- إبلاغ الطرف الآخر بشأن الإجراء الإداري وموضوعه وحقوق الطرف الأخرى في الإجراء الإداري  
بما في ذلك مراعاة الحق في السماع قبل اتخاذ القرار النهائي حول الموضوع

○ ال

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

### التشيق مع الجهات أخرى 5.5.

ملاحظات توضيحية:

من الممكن التميز بين نوعين من التشيق بين الجهات. ني الإجراء الخاص "بالتقرير المشترك" يتخذ هذان أو أكثر  
القرار مع التساوي في التوزيع ويتم الخطار بالقرار إما بشكل مشترك أو من خلال أحد الجهات المشتركة ولكن بالنيابة  
عنه جميعاً. أما النوع الآخر للإجراء فإنه يتم بقرار أحادي من الجهة الإدارية والذي تكون الجهة  
الإدارية المختصة ولكن يتطلب ذلك موافقة أو تأكيد أو اعتماد أو رأي مسبق من جهة أخرى

الأساس المعيزاري: سداد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي نينبذ مبدأ الشذرية و اللتزام بذالإجراءات  
القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خذال لإجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)  
ومبدأ المعلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11)

العمل الإجرائي للمواف على المختص:

هل يعتبر إشراك جهات إدارية أخرى - في حالة محددة - أمر مطلوب اتخاذ القرار النهائي؟

○ نعم

### العمل الإجرائي للموافقة المختصة

هل تم التوفيق مع الطلب جميع الوثائق الداعمة المطلوبة من أجل قرار الجهة المتعلق بالطلب؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الإجراء

○ ال

الإجراء:

- إذا كانت المعلومات التي سوف تُبذلها الوثائق من الممكن الحصول عليها ونقلا للسلطة القانونية للجهة الإدارية أنها تتوفر من ملفات الجهة نفسها أو من سجل عام تقويم الجهة بالحصول على المعلومات ذات الصلة بنفسه

- إذا لم يمكن الحصول على المعلومات التي تُبذلها الوثائق ونقلا للسلطة القانونية للجهة الإدارية يتم ابلاغ الطرف المعني بالوثائق ذات الصلة أو غير الصالحة والسماح بوقت معقول للتعليق على الوثائق.

- إذا انتهى الوقت المحدد للاستكمال يتم رفض الطلب لعدم اكتمال الوثائق ويمنع إخطار الطرف بذلك وشرح أسباب الرفض والبالغ بالحقوق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم
- إذا وصل التصحيح في الوقت المحدد يتم الاستمرار في الإجراء

### التحقيق في الوثائق ونقلا للسلطة القانونية للجهة الإدارية 5.7.

الأساس المعنوي: شرع هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذي ننفيذ مبدأ الشريعة والالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11) ومبدأ التحقيق في الوثائق ونقلا للسلطة القانونية للجهة الإدارية (الجزء الثاني، القسم 12).

### العمل الإجرائي للموافقة المختصة

هل يحتاج الأمر إلى معلومات إضافية من أجل اتخاذ الجهة القرار بشأن الطلب؟

○ نعم

الإجراء:

- إذا كانت المعلومات الإضافية من الممكن الحصول عليها ونقلا للسلطة القانونية للجهة الإدارية وذلك لتوفرها من خلال ملفات الجهة نفسها أو من سجل عام نفيذ هذه الحالة تقويم هذه الجهة الإدارية بالحصول على المعلومات ذات الصلة بنفسه
- إذا لم تتوفر المعلومات الإضافية من ملفات الجهة نفسها أو من سجل عام تقويم الجهة الإدارية للتحقيق ونقلا للسلطة القانونية للجهة الإدارية نفيذ الوثائق الإضافية وذلك من خلال إجراء التحقيق مع الطرف المعني أو الشهود أو القيام بالتحقق أو بواسطة أي وسيلة أثبتت ملاءمة أخرى
- إذا أثبتت مجهودات التحقيق الجادة للجهة والمبذولة ونقلا للسلطة القانونية للجهة عدم جدواها يتم رفض الطلب لعدم اكتمال المعلومات المطلوبة من أجل اتخاذ القرار ويمنع إخطار الطرف بذلك وشرح أسباب الرفض والبالغ بالحقوق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم

• **الاستمرار في إجراء**

### الإجراء:

إذا أمكن الطرف المعلن تصحيح الخلل (مثال من خالل نيويورك وسهولة إبداعات) ابلاغ الطرف عن

الخلل وتقييم المشورة حول كيفية إسبفاء المطالب الرئيسي (بمثال نيويورك الدورية المادية)

والسماح بوقت معقول للتصحيح

إذا لم يسنى للطرف تصحيح الخلل بسبب طبيعته أو إذا انتبهى الوقوف المحدد للتصحيح فيتم  
رفض الطلب لعدم تحقق الوقف المطالب الرئيسوية ذات الصلة وفيه إخطار الطرف بوقف وشروط  
أسباب الرفض والبالغ بالحق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم

- إذا وصل التصحيح في الوقت المحدد يتم الستمرار في الإجراء

### 5.5 صحة البيانات المشار إليها في الطلب 5.5.

### ملاحظات توضيحية:

(أمثلة على عدم الصحة: غياب البيانات المطلوبة على سبيل المثال: بعض المجالات/الخانات من النموذج فارغة أو البيانات المشار إليها تبدو خاطئة بشكل واضح) على سبيل المثال/ أرقام عكسية).

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة البحرية بشكل أساسي نذري تزيين مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارة  
مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ المعلومات والمساعدة النعالة) الجزء الثاني، القسم 11).

**العمل الإجرائي للموقف المختص**

هل تم الإشارة بشكل صحيح في الطلب إلى جميع البيانات المطلوبة اتخاذ القرار بشأن الطلب؟

○ نعم

### الجراء:

● **الاستمرار في إجراء**

○ ال

### الجراء:

- إذا أمكن في الحالات الواضحة (مثل الرقاع العكسية) يتم تصحيح البيانات وفقاً للسلطة القانونية للجهة الدارية إذا كان ذلوا لفائدة الطرف المعني
- في الحالات الأخرى يتم إبلاغ الطرف المعني بالبيانات الناقصة والسماح بوقت معقول للتصحيح
- إذا انتهى الوقت المحدد للتصحيح يتم رفض الطلب لعدم اكتمال البيانات المطلوبة، ويتم إخطار الطرف بذلوا وشرح اسباب الرفض وإبلاغ بالحق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم
- إذا وصل النصحيح في الوقت المحدد يتم الاستمرار في الإجراء

### الوثائق الداعمة المطلوبة 5.5.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة المجرّاة بشكل أساسي نذريّ، يُنْهَـذُ مِنْهُدَا الكُنْهَـذَا مِنْ خِذَالِ إِجْرَاءَاتِ إِدَارِيَّةِ مَبْسُطَةِ (الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ المعلومات والمساعدة (الدعالة) الجزء الثاني، القسم 11).

### 5.3 المتطلبات الرسمية للطلب

#### ملاحظات توضيحية:

وبشكل عام، إلجاء الإداري للنفس لظن بأنواع نموذج محدد، وليس للمح بجمع وتلخيص وتلخيص النصوص بالبنود الجذات الإدارية والمواطنين، وذلك في الحالات المنصوص عليها صراحةً في القوانين يجب مراعاة الفواعل والإجراءات الرسمية للنصوص التي ضمن الإجراءات الإدارية وعلى سبيل المثال يمكن أن تكون المتطلبات الرسمية المنصوص عليها نذ الفاعلون: استخدام نموذج الكتروني خاص؛ نموذج ورقي مكتوب؛ استخدام نموذج معين؛ نموذج شخصي بخط اليد على الورق؛ التواجد الشخصي للطرف المعني في مقر الجهة ... إلخ

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذ التنفيذ مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ حرية نموذج الاتصال (الجزء الثاني، القسم 9)

#### العمل الإجرائي للمواف على الطلب

هل تم استيفاء الشكل المطلوب الخاص بالطلب؟

○ نعم

الإجراء:

• الاستمرار في الإجراء

○ لا

الإجراء:

- ابالغ الطرف بالخلل الرسمي؛ تقديم المشورة حول كيفية تلبية المتطلبات الرسمية (مثال التقديم باستخدام النموذج الصحيح) والسماح بوقت معقول لتقديم الطلب الصحيح
- إذا انتهى الوقت المحدد بدون تقديم الطلب الصحيح ويتم رفض الطلب لعدم الصراحة الرسمية ويتم إخطار الطرف بذلك وشرح أسباب الرفض والبالغ بالحق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم
- إذا وصل الطلب الصحيح خلال الوقت المحدد: يتم الاستمرار في الإجراء

### 5.4 مطالب رئيسية أخرى للتقديم

#### ملاحظات توضيحية:

على سبيل المثال من الممكن أن ننضم من المطالب الرئيسية الأخرى: توثيقات محدثة لتقديم الطلب؛ السماح بالتقديم وتوفير الدليل على التوضيح الملائم لذلك؛ الصفة القانونية؛ التوثيق العملي (الجند الأدنى/القصى للمقرر) ... إلخ

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذ التنفيذ مبدأ الشريعة و الالتزام بالإجراءات القانونية (الجزء الثاني، القسم 2)

#### العمل الإجرائي للمواف على الطلب

هل تم استيفاء جميع المطالب الرئيسية لتقديم طلب صحيح؟

○ نعم

الإجراء:

- ويحدد الطلب موضوع الجذراء وبالنسبة لذلك يحدد الأحكام القانونية التي تنطبق على الجذراء الإداري المطلوب بدءاً بالأحكام التي تنص على اختصاص الجهة الإدارية بالنظر مع الموضوع ذا الصلة

يُفرض تقديم الطلب "بشكل فوري"، ويعني ذلك بدون أي تأخير أو اجراءات تأخذها الجهة الإدارية، على البدء في الجراء الإداري. يجب ألا يظل الطلب بدون رد، أي تترك الجهة بالرد عليه من خلال تطبيق المبادئ والقواعد الموضحة في الجزء الثاني من هذا الدليل، حتى في الحالات التي من السهل إدراك أن هذا الطلب له أساس له من الصحة وسوف يتم رفضه.

يوضح فيما يلي جميع الخطوات الممكنة لإجراء الإداري بما في ذلك البدائل المحتملة لأعمال التي ينبغي اتخاذها من الموظف المختص

### اختصاص الجهة الإدارية المخاطبة 5.1.

#### العمل الإداري للموظف المختص

هل موضوع الجراء الإداري المطلوب يقع ضمن مجال اختصاص الجهة الإدارية المخاطبة؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الجراء

○ لا

الإجراء:

- رفض الطلب لعدم الاختصاص؛ إخطار الطرف المعني بذلك؛ شرح أسباب الرفض؛ الإبلاغ بالحق في التظلم والإجراء الخاص بالتظلم
- إبلاغ الطرف المعني بالجهة المختصة بالخدمة المطلوبة وإعادة توجيه الطلب إلى الجهة المختصة إذا أمكن.
- الاستمرار في الجراء

### اختصاص الإدارة والوحدة الفرعية والموظف العام ضمن الجهة الإدارية 5.2.

#### العمل الإداري للموظف المختص

هل موضوع الطلب يقع ضمن مجال اختصاص الإدارة والوحدة الفرعية والموظف العام الذي وصل الطلب إليه؟

○ نعم

الإجراء:

- الاستمرار في الجراء

○ لا

الإجراء:

- إعادة توجيه مسار الطلب إلى الإدارة والوحدة الفرعية والموظف العام المختص ضمن الجهة الإدارية.

#### 4.2.5 تبادل المعلومات من خلال التواجد الشخصي في مقر الجهة الإدارية

##### ملاحظات توضيحية:

يمكن أن يكون التواصل وجهًا لوجه يعد الأكثر فعالية والأفضل استكمالًا للوئنت. ندان هذا التواصل بنم ح  
بإجراء

حوار مكثف بالإضافة إلى الجمع بين عملية المعلومات والتطبيقات في خطوة واحدة.

ومع ذلك ، هذا التواصل يمكن أن يتطلب تنفيذات معينة بما في ذلك بالوقت والنفقات من جانب الطرف المعزى  
للوصول إلى مكتب أو فرع الجهة الإدارية من ناحية، ومن الناحية الأخرى يعتبر السبلوب التكنولوجي للتواصل بين  
الإدارة ومواطنيها.

أما من جانب الإدارة، يعتبر ذلك النموذج الأكثر تكلفة نذ يُؤدّم الخدمة الإدارية، حيث أن إنشاء وإدارة مكتب  
استقبال لمساكن التواصل وجهًا لوجه له تكاليف كبيرة.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نذ يُنمذّم مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارة مبسطة  
(الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ حرية نموذج الاتصال (الجزء الثاني، القسم 9)، ومبدأ المعلومات  
والمساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11).

##### مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هل يوجد لدى الجهة الإدارية قسم لخدمة العملاء من أجل التواصل وج لوجه؟

• نعم

ال توجد أي إجراءات إضافية مطلوبة

• ال

الإجراء:

- إقامة مكتب لخدمة العملاء أو الاستقبال من أجل التواصل الشخصي مع تواجد المسنين والنذ يُمنع  
بالقدرة على الرد على جميع المعلومات العامة باستخدام المعلومات المتوفرة على موقع الإنترنت أو  
الكتيبات والمبادئ التوجيهية وإمكانية الوصول إلى النصائح الداخلية الضمنية  
لتوفير المعلومات المحددة

مسار الإجراء الإداري الذي يُؤدّم البدء في بناء على طلب من الطرف المعزى (عن طريق طلب نموذج 5.  
(رسمي)

##### ملاحظات توضيحية:

من الممكن البدء في الإجراء الإداري إما بناء على طلب من الطرف المعزى أو بمبادرة من الجهة الإدارية نفسها  
(يطلق على الأخير أيضًا مبادرة ونقًا للسلطة القانونية للجهة الإدارية).

منع بدء الإجراء الإداري، تُلغى "عائلة الوثائق الإدارية" بنق الجهة الإدارية وشخصية طبيعية أو قانونية  
محددة، بعبارة أخرى، يحصل الشخص على الوضع القانوني لطرف في الإجراء الإداري

ومن هذه اللحظة فصاعًا، يكون لكال الطرفين في هذه الحالة الحقوق والواجبات الإجرائية المسندة من المبادئ  
والقواعد كما هو موضح في الجزء الثاني من هذا الدليل، على سبيل المثال يحصل الطرف المعزى على الحق نذ الدفاع  
(السماع) (أنظر أعلاه الجزء الثاني، القسم 14) بينما يُحدد للجهة الإدارية واجب توفير المساعدة الفعالة  
(الجزء الثاني، القسم 11).

من الممكن تعريف الطلب بوصفه التعبير عن طلب من فرد (شخص طبيعي أو كيان قانوني) والمقدم الذي الجهة الإدارية بمحتوى يطالب نيابة الجهة باتخاذ إجراء إداري يزعم الطالب بأنه جزء الفردي أو مصلحة المشروع.

## مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هل هناك نظام متواجد للبريد أو التصيّل من خلال الخطابات للرد على التصيّلات المكتوبة من قبل الجهة الإدارية والطرف المعني؟

• نعم

ال توجد أي إجراءات اضافية مطلوبة

• ال

الإجراء:

- وضع نظام بريد للمتابعة ونماذج نصية موحدة والتي تم اعدادها للتصال بالخطابات من الأطراف المعنية والتي توفر معلومات عامة ومحددة عن اختصاص وخدمات الجهة الإدارية

### 4.2.4 تبادل المعلومات من خلال الاتصال التليفوني

ملاحظات توضيحية:

المحادثات الهاتفية هي أسرع وسيلة لتوصيل المعلومات أو الجانبية على السبيل، سواء لطالذب الخدمة الإدارية للجهة الإدارية. إل أن السنتجابة الفورية للجهة على المعلومات تتطلب إتخاذ إجراءات (بشيرية والتنظيمية) لتتمكن من استخدام المثل لها صعب و مُكلف. لهذا يُدعى تونير نظام بريد صوتي تداخلي أو تونماتيك، مما يسمح بتسجيل الرسائل واسترجاعها بدون التوزيع الدائم لموظفي الجهة. ومن العيوب الرئيسية لكالم المندقوق يُمكنه المرجعية المندوقة (المندوقة) وإمكانية سوء فهمه وتفسيره بسهولة. وعلى الجانب الآخر المحادثة الهاتفية هي بمثابة الأداة التكميلية المثالية للتوضيح السريع للتفاصيل أثناء سير الإجراء المكتوب

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نتيذ مبدأ الكفاءة من خلال إجذراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ حريّة نموذج النص (الجزء الثاني، القسم 9)، ومبدأ المعلومات (المساعدة العامة) (الجزء الثاني، القسم 11)

## مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هل هناك نظام للمكالمات الهاتفية كأسلوب فوري للتواصل من أجل تلقي وتوزيع المعلومات من خلال استخدام نظام البريد الصوتي التفاعلي والتونماتيك والذي يسمح بتسجيل واسترجاع الرسائل بدون التوزيع الدائم لمو في الجهة الإدارية؟

• نعم

ال توجد أي إجراءات اضافية مطلوبة

• ال

الإجراء:

- تونير نظام البريد الصوتي التفاعلي والتونماتيك والذي يسمح بتسجيل واسترجاع الرسائل بدون التوزيع الدائم لمو في الجهة الإدارية وتونير معلومات عامة حول اختصاصات وخدمات الجهة الإدارية من خلال نماذج نصية موحدة والتي تم اعدادها من أجل المكالمات الهاتفية من الموظفين المستفيدين ونظام إحالة للمعلومات الخاصة

- **نظوي رموقع للترنت وفناة اختبرية لوسائل التصال الچتماعي** لنظوي رمعلوميات ذنقفة مئوچزة وچادة وغير نروئچفة عن الاختصاصات والوائف والمهام العامة للچفة الإدارية وکيف ینظطع الفرد الحصول على خدمة إدارفة مچددة من الچفة
- **کذلو طباعة وتوزیع نشرفة (ورقفة) نظوئفة** على المچتوئ ذاته

#### 4.2.2 تبادل المعلومات من خلال تواصل البريد الإلكتروني.

### ملاحظات توضیحيه:

التواصل عبر البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأسرع والأكثر نفعاً لخدمة من حيث التكاتف لكل من مؤتم الطلاب والهيئة التدريسية وذلك لطالب وتوثيق المعلومات الموضوعات خصصنا حسب احتياجات مؤتم الطلاب. يسخدم الأطراف بشكل متكرر تواصل البريد الإلكتروني باعتباره خطوة ثانية للحصول على تأكيد رسمي على التفاصيل التي قد يكونوا استخلصوها بالفعل من موقع الإنترنت. بالنسبة للجهة إنه أداة قد تسمح بتوفير المعلومات المطلوبة خلال وقت محدد، كما أنه من الممكن استخدامها للسؤال عن معلومات إضافية والمطلوبة للرد بشكل صحيح على طلب الطرف المعنية.

النس ايس المعيارى: تساعد هذه الخطوة الجرافة بشفل اساسى ندى نينبذ مبدأ الكفاءة من خذال إجذراءات إدارية مبسطة (الجزء الثانى، القسم 7)، ومبندأ حربة نمودج الصنفال (الجزء الثانى، القسم 9)، ومبندأ المعلومات والمساعدة النعالة (الجزء الثانى، القسم 11).

### مراجعة الإجراءات على مستوى الدارة

هل يستطيع زائر موقع الترنيت أو قرائئ النشرة عن عبد الله التهم بام بالحصول على خدمة إدارية محددة الوصول بسهولة إلى بعض المعلومات الأساسية بشأن الجراء الداري المعني وكذلك بشأن الجوانب القانونية والفنية والرسامة الرئيسية المساندة والمتعلقة بالجراء؟

○ نعم

ال توجد أى اجراءات اضافية مطلوبة

○ ال

**الجراء:**

- **تتمثل المهام الرئيسية للمدرسة في:**
  - **توفير بيئة تعليمية مناسبة:** توفير بيئة تعليمية مناسبة، مجهزة بأحدث الوسائل التعليمية، وتوفير الكوادر البشرية المؤهلة.
  - **تنفيذ البرامج الدراسية:** تنفيذ البرامج الدراسية، وفق المنهج المحدد، مع مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.
  - **تعزيز القيم والمبادئ:** تعزيز القيم والمبادئ، التي يجب أن يتحلى بها الطالب، مثل: الصدق، الشجاعة، المسؤولية.
  - **تنمية المهارات:** تنمية المهارات، التي يحتاجها الطالب في الحياة العملية، مثل: التفكير النقدي، حل المشكلات.
  - **تعزيز التعاون والعمل الجماعي:** تعزيز التعاون والعمل الجماعي، بين الطلاب، من خلال الأنشطة والمسابقات.
  - **توفير الرعاية الصحية والنفسية:** توفير الرعاية الصحية والنفسية، للطلاب، من خلال الفحوصات الدورية، والتدخل المبكر.
  - **تعزيز التواصل مع المجتمع:** تعزيز التواصل مع المجتمع، من خلال البرامج التوعوية، والأنشطة الاجتماعية.
  - **توفير بيئة آمنة:** توفير بيئة آمنة، للطلاب، من خلال التدابير الأمنية، والتدابير الوقائية.
  - **تعزيز الابتكار والإبداع:** تعزيز الابتكار والإبداع، من خلال المشاريع البحثية، والأنشطة الإبداعية.
  - **توفير بيئة تعليمية مرنة:** توفير بيئة تعليمية مرنة، تتكيف مع التغيرات، من خلال تحديث المناهج، واستخدام الوسائل التعليمية الحديثة.
  - **تعزيز المشاركة:** تعزيز المشاركة، من قبل الطلاب، في الأنشطة والمسابقات، من خلال توفير الفرص المناسبة.
  - **توفير بيئة تعليمية حديثة:** توفير بيئة تعليمية حديثة، مجهزة بأحدث الوسائل التعليمية، وتوفير الكوادر البشرية المؤهلة.
  - **تنفيذ البرامج الدراسية:** تنفيذ البرامج الدراسية، وفق المنهج المحدد، مع مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.
  - **تعزيز القيم والمبادئ:** تعزيز القيم والمبادئ، التي يجب أن يتحلى بها الطالب، مثل: الصدق، الشجاعة، المسؤولية.
  - **تنمية المهارات:** تنمية المهارات، التي يحتاجها الطالب في الحياة العملية، مثل: التفكير النقدي، حل المشكلات.
  - **تعزيز التعاون والعمل الجماعي:** تعزيز التعاون والعمل الجماعي، بين الطلاب، من خلال الأنشطة والمسابقات.
  - **توفير الرعاية الصحية والنفسية:** توفير الرعاية الصحية والنفسية، للطلاب، من خلال الفحوصات الدورية، والتدخل المبكر.
  - **تعزيز التواصل مع المجتمع:** تعزيز التواصل مع المجتمع، من خلال البرامج التوعوية، والأنشطة الاجتماعية.
  - **توفير بيئة آمنة:** توفير بيئة آمنة، للطلاب، من خلال التدابير الأمنية، والتدابير الوقائية.
  - **تعزيز الابتكار والإبداع:** تعزيز الابتكار والإبداع، من خلال المشاريع البحثية، والأنشطة الإبداعية.
  - **توفير بيئة تعليمية مرنة:** توفير بيئة تعليمية مرنة، تتكيف مع التغيرات، من خلال تحديث المناهج، واستخدام الوسائل التعليمية الحديثة.
  - **تعزيز المشاركة:** تعزيز المشاركة، من قبل الطلاب، في الأنشطة والمسابقات، من خلال توفير الفرص المناسبة.

### 4.2.3 تبادل المعلومات من خلال الخطابات البريدية.

### ملاحظات توضیحيه:

التواصل بالخطابات هو امر يعد غير نعال السهل لكه الموت والتكافؤ، وعلى ذلك ينبغي أن يوضح استقرا ٤٠ كلما كان التواصل الكتابي مطلوباً بين الطرفين المعري والجمه. ومع ذلك، نبي العبد من الجائالت، يجذب الجنداط علىفه في المسؤيل المنطور ، ويرجع ذلك في الغالب الى المتطلبات القانونيه. يتشابه الغرض والوظيفة مدع التواصل بالبريد الالكتروني وينبغي ال تعدى الفترة الزمنية اللازمة لذلك قدر المكان اسبوع واحد

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الجراحية بشكل أساسي نذي ننبؤز مبدأ الكفاءة من خذال إجذراءات إداربة مبرسطة (الجنزء الثناني، الرؤسزم 7)، ومبندأ حريرة زمفوذج (الصنفال) الجنزء الثناني، الرؤسزم 9)، ومبندأ المعلومفناات والمساعدة النعالة (الجزء الثاني، القسم 11).

- نعم

- **الاستمرار في مراجعة التنظيم**

○ نعم

○ ال

41

لكننا انتم وضعت أهدافاً تميزت من هذه تقوم العلاقات العامة وخدمة العملاء نذني القطاع لنعلم لتحسين مستوى أداء الحكومة من خلال تطوير وتنفيذ الإجراءات لزيادة رضا الموظفين وتعزيز ثقة العملاء وتحسين سعة المؤسسات في القطاع العام.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الجراحية بشكل أساسي على تطبيق مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) و مبدأ المعلومات والمساعدة (الجزء الثاني، القسم 11).

#### متطلبات تحقيق مفهوم خدمة العملاء في القطاع العام 4.1.

##### ملاحظات توضيحية:

- تطوير وتحسين النظام الإداري المستخدم في الجهات الحكومية من خلال
  - تبني مفهوم الإدارة الحديثة؛
  - وضع اللوائح والأنظمة المرتبطة بالعلاقات العامة وخدمة العملاء نذني القطاع العام ووسائل تطويرها وتنفيذها؛
  - تطوير نطاق عمل الإدارات التنفيذية والعمل على إعداد الأدلة التنفيذية والإجرائية للتعامل مع المهنيين من الخدمات؛
  - تطوير مؤشرات الأداء؛
  - تطوير نظام رصد وتقييم.
- تنمية الموارد البشرية من خلال
  - توفير دورات تدريبية حول مهارات التعامل مع العملاء؛
  - توفير دورات تدريبية التنفيذية حول آليات العمل؛
  - توفير دورات توعية لاطار القانوني الحاكم للخدمات المتاحة؛
  - تطوير نظام من المكافآت والحوافز للموظفين.
- الاستفادة من وسائل النص التحدث الحديثة وتكنولوجيا المعلومات واساليب الذكاء لتحسين من جودة خدمة العملاء في القطاع العام من خلال
  - استحداث المنابر الإلكترونية وكذلك الروابط الإلكترونية الداخلية والخارجية؛
  - استخدام وسائل العالم الاجتماعي؛
  - تطوير تطبيقات الهاتف المحمول وخدمات الرسائل النصية؛
  - توفير إمكانية السداد الإلكتروني؛
  - توفير الخدمات الإلكترونية والنشرات الورقية.
- إشراك العملاء في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم في القطاع العام من خلال
  - استمرارية التشاور؛
  - استبيان واستطلاع الرأي العام؛
  - نشر تقييمات جودة الأداء.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الجراحية بشكل أساسي نذني تنفيذ مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة (الجزء الثاني، القسم 7)، ومبدأ المعلومات والمساعدة (الجزء الثاني، القسم 11).

#### مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هل يلبي الإعداد التنظيمي وإدارة الموارد البشرية المتطلبات المحددة أعلاه في التوضيح؟

○ ال

الإجراء:

- البدء في إعادة تنظيم الإدارات المشاركة فيما يخص الهيكل والإجراءات وتأثير ضمان الجودة.

- تعديل النموذج بإزالة هذه البنود التي لي لها سند قانوني
  - ألن بعض البيانات المطلوبة ونقائا للتشريع المعمول به لم يتم طلبها
- الإجراء:

- تعديل النموذج بإضافة المجال الذي يتطلب البيانات الضرورية
  - ألن هذا النموذج لكامل ونقائا للتشريع المعمول به لبي (مطلوب قانونيا) بسبب تغيير التشريع أو (الظروف الواقعية)
- الإجراء:

- إلغاء النموذج لكل من النماذج المستخدمة
- هـ.ل جميع النماذج القائمة فيمما يتعلق بتصميمها وشكلها مازالت تتماشى مع المتطلبات 3.3.2 الموضحة أعلاه في الجزء 3.3 "مدى مائنة النماذج"؟

- نعم
  - ال توجد أي اجراءات اضافية مطلوبة
  - ال
- الإجراء:

- تخطيط وتنفيذ التعديل التدريجي لمجموع النماذج المستخدمة
- هل جميع النماذج القائمة فيمما يخص مدى امكانيتها التكنولوجية تتواءم 3.3.3 طلبات الطرف المعني بوصفها "نماذج الكترونية"؟

- نعم
  - ال توجد أي اجراءات اضافية مطلوبة
  - ال
- الإجراء:

- تخطيط وتيسير التواصل مع الأطراف المعنية تدريجيا على أساس النماذج الالكترونية

#### 4. أدوات العلاقات العامة

##### ملاحظات توضيحية:

العلاقات العامة وخدمة العملاء هذي العمليات التي يتم من خلالها تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمة عالية الجودة لرضا العملاء، كما أنها أيضا تعد الواجبة التي تعكس فلسفة العمل وبيئة العمل التي أي مؤسسة.

حيث انه عند معالجة مفهوم العلاقات العامة وخدمة العملاء نذي القطاع العام ، يصحح التغيير الجذري نذي ثقافة الحكومة ضروريا لبناء مجموعة ذهنية تعتمد على تلبية احتياجات ومطالبات المسنين من الخدمات الحكومية و تجاوز توقعاتهم لتحقيق أعلى مستويات الجودة ورضا العملاء، وبالتالي يجذب على الخدمات الإدارية الحكومية التكنولوجية على مهنهم خدمة العملاء من خلال التكنولوجيات المتنوعة والخدمات المبتكرة لتعزز استيعاب مهنهم خدمة العملاء ، وذلك بهدف خلق بيئة عمل تكنولوجية

وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شفافية واحترام مبادئ كفاءة بنين الكفاءة الحكومي والمسنيين خاصة عزند اعتماد سياسة الانفتاح كمثال للممارسات الجيدة في البلدان الأخرى

وهذا بالذات يتطلب من المسؤولين الحكوميين وقياداتهم ، وضاع هذا المهنهم نذي الاعتراف خاصا نيمما يتعلق بتعزيز مهنهم وتنفيذ خدماتهم المروضة على النحو المبتكر



- يُدعى تصميم النماذج بشكل موحد ومؤتم (أجزاء) وحداث (تصلح ان تكون قائمة بذاتها، لهذا يجب تصميم الأجزاء المتكررة) مثال: رأس النموذج (بنفس الشكل في كل صفحة
- A4. يُدعى مراعاة بيئة الطباعة عند تصميم النماذج والوحداث بحيث تتألف مع حجم ورقة
- يُدعى إعداد النصوص بأسلوب مبسّط وسهل الفهم للمواطن العادي، وال تجنب استخدام المصطلحات القانونية إلّا عند الضرورة القصوى من أجل الوصف الصحيح والدقيق لمسألة معينة
- يجب أن تكون النماذج دائمةً بالغة المحبّة، لهذا يمكن تبني نماذج بلغات أخرى كاستخدام وثائق المتطلبات (التصديقية أو الثقافية) قطاع الأعمال، الجامعات.
- يُدعى ترقيم الحقول حتى يسهل ربطها بالنصوص التفسيرية المتعلقة بالحقول
- يُدعى إدارة النصوص والمخطوط بشكل منبسط على النحوي الذي يجعل التعديلات الجارية على النص ممكنة وبسبب وسرعة دون التغيير في المخطط العام. (أنظر أي طرائقه نهمنا في ملحق بنوع الشكّل والمضمون)
- بالنسبة للنماذج التي من المفترض إرسالها بالبريد الإلكتروني يجب أن تحتوي على العنوان "المستهدف في وضع يسمح باستخدام" لأطراف ذات الزاوية
- "متطلبات مختصة لتكنولوجيا المعلومات من أجل" النماذج الإلكترونية
- يُدعى استخدام الأماكن ذات النماذج الإلكترونية على أفضل نحو ممكن لصالح المستخدم النهائي المطبق. وبالمطابق تطبيق أي من المبادئ الموحدة والأهداف والمتطلبات لهذا هو موضوع أعلاه على النماذج الإلكترونية (التفاعلية).
- يُدعى توحيد المعايير بالنسبة لأدوات نظم المعلومات والمبنية على شبكة الإنترنت شذواعة الاستخدام والحديقة إن لم يكن على المستوى التأسيسي فليكن على الأول على مستوى المؤسسة وذلك من أجل ضمان الاتساق وسهولة الصيانة (أنظر أيضا 3.1 أدناه).
- بالإضافة إلى استخدام النماذج الإلكترونية لالتصاالت القائمة على أساس نظم المعلومات نذا استخدام مطبوعات من النماذج الإلكترونية التي لها يدوي لن يتم استثنائه
- مطبوعات من النماذج الإلكترونية التي لها يدوي لن يتم استثنائه
- يُدعى ان يوفر النموذج الإلكتروني رصوص تفسيرية في أحد المجالات عند طلب الطرف المعني وذلك من خلال تدعيم المساعدة الإلكترونية
- يجب أن يكون النص في النموذج متاحا بجميع الطرق المتاحة ومن خلال لوحة المفاتيح فقط
- يُدعى تميز الحقل (المُعل) (الجارى تعبئته) بعالمات مميزة وأظماره داخل حدود بلون مختلف وواضح (CSS). (استخدام تكنولوجيا تصميم واجهات المستخدم
- يُدعى أن تركز النماذج الإلكترونية عرض الشاشة بالكامل
- الفتراضة للشاشات والمتصفحات
- يُدعى تصميم النماذج الإلكترونية على النحو الذي يمكن تعبئته من خلال الشذواص ذوي الاحتياجات بموجب A الخاصة) مثل ذوي الإعاقة البصرية. (يجب تحقيق ذلك من خلال الالتزام بالحد الأدنى المستوي نذا الأنواع الخاصة بالبريد (WAI). المبادئ التوجيهية ومبادرة الوصول إلى الإنترنت
- يُدعى أن تكون أيضا حاجزا أمام الكثير من ذوي الاحتياجات الخاصة وال تسمح بالمساواة في الإتاحة
- في الإجراءات التي تدمج تدعيم الطرّف المعني إذا من خلال السجلات الإلكترونية القائمة (مثل الرقم التعريفي/ الرقم القومي ... إلخ) أو البيانات المسبقة التي من الممكن استخلاصها من هذه السجلات، يجب الإشارة مسبقا إلى ذلك في النموذج ذا الصلة بشكل غير قابل للتعديل. يُدعى حذف التسميات اليدوي لهذه البيانات من أجل تجنب أخطاء التسجيل

الأساس المعيارية: تُعد هذه الخطوة الحجرية الأساس في تدوين مبادئ مشروعية الإدارة العامة (أنظر أعلاه الجزء الثاني، القسم (2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة) الجزء الثاني، القسم (7)، ومبدأ حرية شكل الاتصال) الجزء الثاني، القسم (9).

### "دليل نظم النماذج " 3.1.

#### ملاحظات توضيحية:

يُدعى أن تتبنى كل جهة إدارية دليل لنصميم النماذج من أجل نصميم النماذج الجديدة وتحديث النماذج القائمة بالفعل. يُدعى أن تكون دليل نصميم النماذج من جزئين، حيث يوفر الجزء الأول جملة المتطلبات المتعلقة بالمحتوى والشكل ومدى مالىة وسائل نظم المعلومات لهذا هو موضوع أعلاه هذا الدليل العام، بينما يُدعى

### استخدام النماذج 3.

#### ملاحظات توضيحية:

- مبادئ وأهداف استخدام النماذج للقيام بالإجراءات الإدارية:
  - إذا لم ينص القانون على شكل محدد لتوفير المعلومات يجوز للطرف المعزني استخدام أي شكل منهذوم لتقديم طلبه مهما كان أو أي شيء آخر يقوم بتقديمه: شكل مكتوب بحدود نموذج، أو عرض شفوي، أو استخدام وسائل الاتصال القائمة على أساس تكنولوجيا المعلومات. إلّا أنه وألغراض منهذول عملية الاتصال يجوز للجهة توفير النماذج التي يجوز للطرف المعزني استخدامها ولكن بدون إلزامه بذلك.
  - إذا نص القانون على استخدام نموذج (نماذج) للقيام بالإجراءات الإدارية يلتزم الجهة الإدارية بتوفير النموذج المناسب لذلك مع إلزام الطرف المعزني باستخدامه. في هذه الحالة ال ينطبق القاعذة النذني ننص على أن الاتصال ما بين الجهة الإدارية والطرف المعزني ينبغي أل يكون ملزماً بنموذج محدد.

وبصفة خاصة في الحالات التي يكون فيها القيام بالإجراءات الإدارية يستخدم نماذج منصوص عليها قانوناً يجنب الضنطال ع بالعمليّة القائمة على أساس النماذج بشكل كامل بما يتمشى مدع جمعيّة مبادئ الإجراءات الإدارية الجيدة حسبما أوضحت الأقسام الأخرى من هذا الدليل إلغدام. وعليه ينبغي على كل من محتوى النماذج وشكلها ونصميمها وكذلك على أسلوب استخدامها أن يساهي في خدمة المصالح الرئيسية للطرفين، منهن ناحية مصلحة الجهة الإدارية في نةالّة وكفاءة الإجراءات ومنه ناحية الأخرى مصلحة الطرف المعزني نذني الحماية والمساعدة والمشورة القانونيّة.

بالنسبة لتصميم النماذج ينبغي تطبيق المبادئ الموحدة لضمان توحيد هكل وتبني النماذج نذني الإدارة العامة المصرية قدر الإمكان، حتى مع تقديمها من خلال جهات مختلفة لمجموعات مختلفة من المواطنين وأل عمال نذني العديد من المجالات أو الموضوعات.

وبغية تنفيذ هذه المبادئ وتحقيق هذه الهداف على التوالي يحدد هذا الدليل إلغدام الحد الأدنى للمتطلبات بغرض اتساق تصميم النماذج من أجل الإدارة العامة، وذلك على ألأول بهدف جعل هذا نتال ع مدع التنفيذ ألأول على أساس تكنولوجيا المعلومات.

مع مراعاة هذه المبادئ ينبغي على النماذج المستخدمة نذني الإدارة العامة المصرية أن تنذني بالمتطلبات الرئيسية التالية:

- المتطلبات الخاصة بمحتوى النموذج:
  - يشمل الجزء الشمهذي على:
    - اسم وعنوان الجهة المختصة؛
    - اسم المسؤول الذي يقوم بالإجراء وتصلل الاتصال الخاصة به؛
    - اسم الطرف (المستخدم) والتصلل الشخصيّة الأخرى الخاصة به؛
    - هدف الإجراء الإداري والإشارة إلى التشريع الرئيسي المعمول به ني الإجراء؛
    - إلغرض من النموذج ضمن الإجراء والإشارة إلى التشريع المحدد المتعلق بالنموذج؛
    - رقم (أرقام) الحالة/المرجعي والفرعي/المستسل...؛
  - يجري ترتيب المحتوى ني مجموعات منطويّة السبما إذا كان النموذج منظمًا لما يزيد عن صفحة واحدة (مثال المسائل المترابطة ني مجموعة واحدة، المسائل الرئيسية قبل الفرعية).
  - يطلب النموذج نقط البيانات أو المعلومات أو الإندادات أو ألراء المطلوبة قانوناً.
  - يكون إلغرض من طلب تفاصيل معينة معقول ومقبول، وحسب اللبضضاء تخضع ضرورة التفاصيل:
    - المعيزة للشرح ني الجزء التفسيري من النموذج (أنظر المطلب التالي).
  - لقاعدة ينص من النموذج في كل مجال، إما في شكل وثيقة منفصلة أو جزء ملحق، نص تفسيري يرد على الطرف المعزني ني استيفاء النموذج على النحو الملم.
  - بالرغم من أن السبفاء والتبني الإلكتروني للنماذج ينبغي أن يكون المعيار إل أن السبفاء المطبوع واليدوي ينبغي أن يكون ني إللمكان أيضاً.
  - في حالة السبفاء اليدوي تكون الحروف مطلوبة لمسحه الكروني والنعرف على الحروف الحرة.
- المتطلبات الخاصة بالنموذج نهما يتعلق بتصميمه وشكله.



هل يوجد لكل إجراء إداري لثبب تم اعداده لاحتوي على جميع المتطلبات القانونية والفنية وغیره من 2.2.2 الشروط الأخرى الضرورية والتي يجب على الطرف المعني استيفائها من أجل الحصول على الخدمة ؟

○ نعم

ال توجد أي إجراءات اضافية مطلوبة

○ ال أنه ال يوجد لثبب يوضح المتطلبات الأساسية التي يجب استيفائها لاجراء أو يوجد لثبب غير كامل.

الإجراء:

- اعداد لثبب الشروط الجديدة يحتوي على جميع الشروط الأساسية (المتطلبات) القانونية والفنية وغیره من الشروط الأخرى الضرورية أو استكمال القوائم غير الكاملة

هل يوجد لثبب عرفا عليه الزمن أنه يضم اشترطات أساسية (رسومية بيروغرافية) لى له واس وند 2.2.3 قانوني ؟

○ نعم

الإجراء:

- إلغاء الشروط الأساسية غير الضرورية من القائمة

○ ال

ال توجد أي إجراءات اضافية مطلوبة

انصالت مبسطة بين الجهة الإدارية والأطراف المعنية خال الإجراءات الإدارية 2.3.

ملاحظات توضيحية

يتم تدويل أدوات الاتصال التالية

- التوليفة: الاتصال الإلكتروني (مؤندع/ بريئت الإلكتروني/ وسائل اعتال م اجتماعي (مذع الستماح أي • ظل باستخدام نماذج الطلبات الإلكترونية وبادل النسخ الإلكترونية من الوثائق الداعة

- الاتصال الورقية (الطلبات الورقية) – إذا طلبها القانون أو الطرف المعني

- مكتب خدمة عملاء من شأنه تؤندم المسداعة للمستخدمين و خطط هذاتف الترد على السفسذارات – إذا طلبها الطرف المعني

بالضافة إلى ذلك ينبغي تجنب الدفع الزؤدي و استبدال بطرق السداد الأخرى مثل : السداد في البنك ، الشيكات، او بارسال المبلغ المراد سداه من خذال البرئت، وذلك لن السداد الزؤندي بشكل عبئ على الموزاد البشذرية للجهة الإدارية و ينوصها الكفاءة. بالإضافة الي انه من شأنه التويسير على المستخدمين (الطذرف المعزدي) حيث انه لن يكون مجبر على الحضور شخيا لتسوية و سداد المسدعات ، مما يسهم في تبسيط العملية برمتها

السداس المعذاري: سذاعد هذه الخطوة الجرائية بشكل أساسني نذي ننوذ مبدأ مشذروعة الإدارة العامة) أنظر أعاله الجزء الثاني، القسم (2، ومبدأ الكنداعة من خذال إجراءات إدارة مبسطة من خذال الإجراءات الإدارية المبسطة) الجزء الثاني، القسم (7 ومبدأ المعلومات والمساعدة العالة) الجزء الثاني، القسم (11)

مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هل يوجد لدي الجهة الإدارية وسائل النصالت سلفة المذكور التي تضمن كفائة الإجراءات الإدارية و 2.3.1 ارشاد الطرف المعني ؟

○ نعم

- يتم تعديل الإجراءات الإدارية القائمة و اسبب حدوث إجراءات إدارية جديدة يتم اشرافه مع ما يري  
الإجراءات الإدارية الجديدة كما هو موضح أعلاه في القسم 2 المتعلق بنظام الإجراءات الإدارية  
التي تقوم بها الجهة الإدارية

هل هناك أي إجراءات إدارية مستخدمة غير ضرورية تعيق الجهة الإدارية من مباشرة اختصاصاته 2.1.2  
القانونية ؟

○ نعم

الإجراء:

- إلغاء الإجراءات غير الضرورية بما في ذلك النماذج ذات الصلة  
أو
- إيقاف القيام بالإجراءات والنماذج غير الضرورية باعتباره ينبغي موقوت وإيجاد حلول نهائية  
للمشكلة في وقت الحق

○ ال

ال توجد أي إجراءات اضافية مطلوبة

## تعديل الإجراءات الإدارية القائمة 2.2.

ملاحظات توضيحية:

في الأصل تم عملية تعديل الإجراءات الإدارية القائمة سواء عن طريق اصدار تشريع جديد او عن طريق تعديل التشريع  
الحالي، ايضا يمكن تعديل الإجراءات الإدارية في بعض الحالات بعد فحص و دراسة المداخلات من قبل  
المواطنين أو المجموعات ذات المصالح أو المحاكم

تخضع الإجراءات الإدارية إلى المراجعة الدورية، ويتم حث الموظفين العموميين على مستويات عديدة التفتيش  
،التحسينات السريعة من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية التي يجريها. إن المبادرات الجديدة للمكانز  
وتكنولوجيا المعلومات والنصائح الحديثة، فضلا عن التغييرات الجارية على الاحتياجات، أو المطالب، أو  
السلوكيات من ناحية المجموعات المستهدفة بالخدمات الإدارية يجوز أن يترتب عن هذا الحاجة إلى التعظيم من الإجراءات  
الإدارية بموجب تعديلات الإجراءات الإدارية الجديدة الموضوع أعلاه نذني القسم 2 المتعلق بنظام  
الإجراءات الإدارية التي تقوم بها الجهة الإدارية

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الجارية بشكل أساسي نذني نذنيذ مبدأ التنفيذ من خلال إجراءات إدارية  
مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم. 7)

### مراجعة الإجراءات على مستوى الدارة

هل تفي الإجراءات الإدارية القائمة بمتطلبات الإجراءات الإدارية الجديدة المعوضحة أعلاه في القسم 2.2.1  
المتعلق بنظام الإجراءات الإدارية التي تقوم بها الجهة الإدارية؟

○ نعم

ال توجد أي إجراءات اضافية مطلوبة

○ ال

الإجراء:

- موازنة الإجراءات الإدارية القائمة مع مطالب الإجراءات الإدارية الجديدة المعوضحة أعلاه في  
القسم 2 المتعلق بنظام الخطوات المحددة التي تتخذها الدارة الصادر (الإجراءات الإدارية

## نظام الإجراءات الإدارية الذي تستخدمه الجهة الإدارية 2.

### ملاحظات توضيحية:

يُؤصد بالإجراء الإداري سلسلة الخطوات المحددة بهدف تقديم خدمة إدارية محددة أو اخذ أي تدبير إداري آخر موجه نحو طرف أو مجموعة من الأطراف. يبدأ الإجراء الإداري إما بناً على طلب يقدم من أحد الأطراف أو ونقياً السلطة القانونية للجهة الإدارية (بمبادرة من الإدارة المختصة). و يعد الإجراء الإداري عنصر من عملية

توقيع القرار الإداري النهائي المتخذ من قبل الإدارة المختصة ونقياً للوائح. يتضمن أيضاً الإجراءات الإدارية التي تترتب عن قرارات الإدارة المطلوبة من أجل تقديم الخدمة أو تنفيذ التدبير المطلوبة. وأخيراً تصدر القرارات الإدارية بعد مراعاة و نظر التظلمات المقدمة من أحد الأطراف

تطبق الجهة الإدارية اختصاصها بالتابع أكثر من نوع من الإجراءات الإدارية. بمعنى أخذ يوجد لدى لكل جهة إدارية خطوات محددة تشكل مجموعة الإجراءات الإدارية لدى الجهة الإدارية، تراعي تلك الخطوات التي من شأنها أخذ الجراء الإداري القواعد العامة لإدارة الخدمة لضمان جودة و قانونية الجراء. ويعد انبعاث هذا النظام (الخطوات) الجيد لإجراءات الإدارية حماية لحقوق المواطنين و تعزيز لمشاركتهم. لهذا أنه يتجنب العمل بآليات المعقّدة والشكلية والبطيئة غير الضرورية ويدعم الشفافية والمساءلة وبالتالي يساهم بشكل ملحوظ في إدارة عامة أكثر نزاهة، وذلك بما أن الكثير من حالات الفساد تحدث في ظل ضعف الرقابة الإدارية الذي يؤدي إلى سوء الإدارة الذي يتسبب في سوء خدمة المواطنين والصنادير في وقت متأخر. وأخيراً فإن النظام الجديد من الإجراءات الإدارية يحد من الفساد في العمل العام للمواطنين وكذلك من نتائج الحكومة، وعلى الجانب الآخر يحد من الفساد في العمل العام للمواطنين بل ويؤهل كعامل موازنة الدولة على نحو ملحوظ بإجراءات إدارية معقدة وال يتمتع بالكفاءة للمواطنين بل ويؤهل كعامل موازنة الدولة على نحو ملحوظ

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي في تحديد مبدأ الشريعة و الالتزام بالإجراءات القانونية (أنظر أعلاه الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم 7).

## استحداث إجراءات إدارية جديدة أو إلغاء الإجراءات الإدارية القائمة 2.1.

### ملاحظات توضيحية:

من الممكن أن تنشأ الحاجة التي استحدثت إجراءات إدارية جديدة أو إلغاء الإجراءات الإدارية القائمة وذلك لأسباب عديدة. و يتطلب ذلك إصدار تشريع جديد من شأنه النص على تعديل الجراء، أو استحداث إجراءات جديدة وفي بعض الحالات يحل الجراء الجديدة محل الجراء القائمة. وبخلاف ذلك إن مراجعة التشريعات القائمة سواء بمبادرة من الجهة الإدارية أو استجابة إلى الآراء المقدمة من المواطنين تساهم في تحسين نفع الجراء وعلى وجه الخصوص إلغاء ما أثبت عدم نفعه، كما تساهم في معرفة إذا كان هناك حاجة لخدمة أو ضرورة أو ضرورة أخرى. الجهة الإدارية من مباشرة اختصاصاتها مما يتطلب معالجتها من خلال استحداث إجراءات إدارية جديدة

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي في تحديد مبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم 7).

### مراجعة الجراء على مستوى الإدارة

هل النظام القائم أو المخطط له لإجراءات الإدارية يغطي بالكامل نطاق الاختصاصات الخاصة بالجهة 2.1.1 الإدارية كما هو منصوص عليه في التشريع؟

○ نعم

ال توجد أي إجراءات إضافية مطلوبة

○ ال

الإجراء:

### الهيكل المؤسسي للجهة الإدارية 1.3.

#### ملاحظات توضيحية:

تتركز اتاحة الخدمات الإدارية عالية الجودة بشكل مباشر على الهيكل المؤسسي للجهة الإدارية. لهذا فإنه من المهم عند إنشاء جهة إدارية ضمان توفير عملية الإعداد المناسبة لإنجاز التخصصات المطلوبة لها. يخضع مدى مالئمة هذا الأمر للتقييم المنتظم من أجل الحفاظ على توافق الهيكل المؤسسي بشكل دائم مع الوظائف والمهام الإدارية المتعلقة للجهة. ويحتاج الهيكل المؤسسي إلى المراجعة والتعديل المستمرين مع تغيرات المهام الجديدة أو تعديل للجهة. وفي أي حال من الأحوال ينبغي توفير أداء وفاعلية الهيكل المؤسسي، سواء كان ذلك بشكل منتظم أو لغرض معين، من خلال دراسة الوضع الراهن ومقارنته بالنتائج الحديثة في العلوم والممارسات الإدارية وبحث سبل التطوير.

يتطلب الهيكل المؤسسي الملائم أولاً وقبل كل شيء القدرات البشرية المناسبة كميّاً وكّالاً. إن الخدمات الإدارية عالية الجودة التي يتمثل في توفيرنا بتدوين الموظفين على مدى درجة جديده من التعلّم والخاصة بغيره بالشمول والتدريب والتطوير المستمر مع نسب اعدادهم مع عبء العمل.

ثانياً (المهم) الإداري الجديد التصميم والتقسيم التنظيمي للجهات الإدارية وضوح المهام والتخصصات هو الركيزة الأساسية للهيكل المؤسسي الفعال. وإن هذا أمر يتعلق بمدى فعالية وكفاءة عمل الجهة إلى أنه لا يمكن حصره في ذلك. وإن الهيكل الواضح والمنطقي للجهة، والذي يحوّل دون التخصصات الداخلية المتشعبة أو المتعارضة ويوفر درج إداري محدود (وغير محدود المسئوليات)، يساهم في شفافية الجهة الإدارية وسهولة وصول المواطنين للخدمات الإدارية المحددة. ويسمى أيّ هيكل تنظيمي الجيد بنموذج سلطة هيكل الإدارة إلى مسؤوليات الخدمات.

التبني ضمن الجهة الإدارية، نذ أن صانع القرار ينفذ بالاجراءات التي يجري على مستوى الإدارة وإن هذا يرجع إلى مدى تبني التغييرات التي يتم ممارستها ذلك من خلال الموظفين المختصين الذين يتبعون من حيث التسلسل الإداري وصول إلى مستخدم الخدمات الإدارية أله وذو المواطن. إن تبني هذا التغيير بالطريقة التي تضمن أن يكون هؤلاء الموظفون المعومين قد حصلوا على التأهيل اللازم للمهام المطلوبة به من خلال هذا يتألف من ذلك من تعلم وتدريب.

ثالثاً الوسائط التكنولوجية وبشكل رئيسي الأدوات التي تقوم على أساس تكنولوجيا المعلومات هي أيّ طرف من الأمور

المطلوبة وذلك بغرض ابتداء التطورات الجارية على الهيكل التنظيمي الحديث مع اتطورات التكنولوجيا الحديثة (البريد الإلكتروني، وخدمات الهاتف المحمول، ووسائل الإعلام الاجتماعي) وهذا سيعاد في المستقبل لتبني التسلسل المعلوماتي وحول دون الحاجة إلى حضور الطرف المعني بشخصه من أجل ادخال الوثائق والبيانات من الجانبين وتمثل الأداة الأخرى التي لا غنى عنها، من أجل التنظيم المناسب للعمل ورقابة الجودة ضمن هذا السياق، نذ وجود نظام حديث لإدارة الحالات، والذي يسمح إلى جانب الإدارة اليومية لتدفق الأعمال وأنظمة المعلومات بالتطوير الدائم للأداء الكلي للجهة ذات الصلة وعبء العمل بها.

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الجارية بشكل أساسي نذ تبني هذا التغيير من خلال إجراءات إدارية مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات والمبادئ العامة (الجزء الثاني، القسم 11).

#### مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هل يفي الهيكل المؤسسي القائم بالمتطلبات العامة لضمان شفافية وكفاءة تقديم الخدمات؟

○ نعم

ال. توجد أي إجراءات إضافية مطلوبة

○ ال

الإجراء:

- تصميم وتنفيذ خطة العادة التنظيم تتضمن الموارد البشرية والفنية الملائمة مع تحديد الموازنة

المطلوبة من أجل رفعه لصانع القرار.

## وضوح الإطار التنظيمي الذي ستطبقه الجهة الإدارية 1.2.

### ملاحظات توضيحية:

كما هو موضح في البند 5 من المذادة 167 من دستور جمهورية مصر العربية يُعبر عن اختصاصات الحكومة وبمعنى آخر السلطة التنفيذية "إصدار القرارات الإدارية ونفاذ القوانين" ... من خلال هذا النص يشير الدستور إلى أن مبدأ الشرعية و التزام بالإجراءات القانونية (أنظر أعلاه الجزء الثاني، القسم 2) ذوو من المبادئ الأساسية للإدارة العامة. فمثلاً هذا المبدأ الأساسي والحدود لجمهورية اختصاصات الجهات الإدارية وغيرها من الكيانات الأخرى. يعني ذلك أن:

- جميع اختصاصات الجهات الإدارية والإدارات المختصة يجب أن تكون متوافقة مع القوانين (هذا من إجراء ضد القانون)
- التأثير على الحقوق أو المصالح القانونية الفردية يجب أن يستند إلى القوانين (عدم التأثير على أي حق فردي للمواطن بدون قانون)

أحياناً يكون المحتوى التنظيمي التشريعي غير واضح، ويحتاج ذلك عن عدم اتساق المحتوى التنظيمي أو الغموض أو التعقيد نفي صياغة النص القانوني أو التدخل أو التناقض منزع وتوازن آخرى، مما قد يؤدي إلى صلاحيات ملحوظة في تطبيق وتفسير الأساس القانوني لأحد القرارات الإدارية.

يعتبر الفحص الدوري للتشريعات المعمول بها لدى الجهة الإدارية بمثابة أداة إدارية لتحديد التشريع الفاسد الذي من شأنه إعاقة التنفيذ. ويؤدي على إدارة الجهة الإدارية رفض وعرض المواطنين بشأنه بهدف تجنب اتخاذ قرارات إدارية خاطئة وغير مشروعة ناتجة عن سوء تفسير أو سوء تطبيق التشريع المعني.

الأساس المعنوي: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي في مبدأ الشريعة و الالتزام بالإجراءات القانونية (أنظر أعلاه الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم 7).

### مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

هناك محتوى الإطار التنظيمي (القوانين واللوائح التنفيذية والقواعد الداخلية التي تعتمد هذه الجهة 1.1.4 الإدارية) والتي ستطبقها الجهة الإدارية تنقسم بالوضوح وسهولة الفهم أي: بالإنسابة للطرف المعني (وخلو من أوجه عدم التناقض التشريعية أو التناقضات أو التداخل مع قوانين أخرى؟

○ نعم

ال توجد أي إجراءات إضافية مطلوبة

○ ال

الإجراء:

- رفع وعي الموظفين بالمواقف المحتملة غير الواضحة من خلال التدريب و/أو الدورات الإدارية الداخلية مع توفير المشورة حول كيفية التعامل مع الموقف القانوني.
- رفع المسألة إلى الجهة الحكومية أو الجهة المختصة الأخرى العلوية لتوضيح التشريع المعني (مثل رئاسة الوزراء وذلك وفقاً بالقوانين والوزير فيما يتعلق باللوائح الداخلية).
- اقتراح تعديل التشريع المعني أو تعديل التشريع الثانوي إذا اندرج ذلك ضمن اختصاص الجهة.
- تعديل اللوائح الداخلية.

1.1.1 هل نَـمَـة اختصاصات (مهام موكلة) منصوص عليها في التشريع والذي تخرج ممارسته إلى السلطة

○ التقيدي للجهة الإدارية؟

نعم

:الإجراء

- نحصل ما إذا كانت الجهة تمارس اختصاصاتها في هذه المجالات. إذا كانت النتيجة سلبية يجري اتخاذ القرارات التقيدية الضرورية.

○ ال

ال توجد أي إجراءات اضائية

1.1.2 مطلوبة. هل يعرف المو نديون القائمين على تقديم الخدمات الإدارية (تطبيقات الإجراءات الإدارية)

جمعي

○ اختصاصات الجهة الإدارية والتشريع التي تستند إليه؟

نعم

○ ال توجد أي إجراءات اضائية مطلوبة

ال

:الإجراء

- نعرف المو نين القائمين على تقديم الخدمات الإدارية بجمعي اختصاصات الجهات الإدارية والتشريع ذات الصلة ممن خال التهرب المالمية لربط مشمول التدريب و/أو الدورات الإدارية الداخلية.

○ نعم

ال توجد أي إجراءات اضائية مطلوبة

1.1.3 هل يوجد أي تشريع آخر والذي من المهم فهمه على أنه يتداخل مع التشريع الذي ينص على اختصاصات الجهة الإدارية مما قد يثير التشنق في المسؤولية ذات الصلة ويؤدي إلى تعارضها مع اختصاصات جهة أخرى؟

○ نعم

:الإجراء

- رفع وعي المو نين بالمواقف المحتملة غير الواضحة من خلال التدريب و/أو الدورات الإدارية الداخلية مع توثيق المشورة حول كيفية التعامل مع الموقف القانوني.
- التواصل مع الجهة الأخرى المعنية بشأن التنازع المحتمل في الاختصاصات الإدارية ومحاولة الوصول إلى اتفاق واضح في هذا الشأن.
- إشراك الجهة العليا المختصة (مثل رئاسة الوزراء) لتوضيح المسألة. إذا
- كان ضروريا وإذا أمكن من الناحية القانونية يتم الحصول على قرار من محكمة مختصة حول المسألة ذات الصلة.

○ ال

ال توجد أي اجراءات اضافية مطلوبة

تركز المبادئ و القواعد الخاصة بتطبيق إجراءات إدارية مبسطة من قبل الجهة الإدارية، مثل الوزارة أو الهيئة أو الجهات التابعة لوزارة أو هيئة أو الجهات الإدارية المستقلة الأخرى، علي الأساليب الثلاثة التالية

- نطاق محدد بوضوح للمسؤولية الإدارية المروطة بما الجهة الإدارية؛
- إطار تشريعي ملزم مع ممول به للقيام بأعمال الإدارية ضمن نطاق المسؤولية؛
- إطار مؤسسي وتنظيمي للجهة الإدارية مصمم بشكل جيد ومنظم بشفافية

نشأ هذه الشئونات الثالث بشكل اساسي من مبدأ الشرعية و التزام بذات الإجراءات القانونية (أنظر الفاعدة رقم 2 في الجزء الثاني من هذا الدليل) والذي ينع بدوره من مبدأ سيادة القانون (أنظر المبدأ رقم 2 نفي الجزء الثاني من هذا الدليل). مبدأ سيادة القانون بموجب المادة 94 من دستور جمهورية مصر العربية هو "أساس الحكم في الدولة".

### الوضوح بشأن نطاق مسؤولية الجهة الإدارية 1.1.

ملاحظات توضيحية:

بموجب المادة 167 بند رقم 5 من دستور جمهورية مصر العربية يعبر جزئياً رئيسها من مبدأ سيادة القانون وهذا يتبعه فرعياً مبدأ الشرعية و التزام بالإجراءات القانونية (أنظر أعلاه المبدأ رقم 2 نفي الجزء الثاني من هذا الدليل) (أن تحفظ جميع البيانات التي تمارس السلطة التنفيذية بحدود اختصاصاتها كما هو منصوص عليه نفي القانون والتشريع الثاني

بعد باطل أي قرار يتم إصداره يخرج عن اختصاصات الجهة الإدارية المروطة باتخاذ القرارات الإدارية بموجب القانون. إذاً ما يجري التمييز ما بين الموضوعات المطروحة والاختصاصات الإدارية التنفيذية. حيث من الممكن أن توضع الجهة الإدارية المختصة بالنظر في مجال إدارة محددة، استناداً لسلطانها التنفيذية القانوني بما يتوافق مع التشريع المتعلق بنوع الاختصاصات

تجدر الإشارة أن الموضوعات المتعلقة بالجهة الإدارية ستلخصها التفسيرية المتخذة المتفرقة بالمتنات القانونية الخاصة. إذا أوكل القانون سلطة اتخاذ القرار بشأن مسائل معينة التي جمة إدارية خاصة تكون هذه الجهة هي الوحيدة التي يحق لها اتخاذ القرار بشأن هذه المسائل. يتم تحديد تلك الاختصاصات من خلال أداة تشريعية خاصة (مثل قانون البناء، وقانون البيئة، وقانون التراخيص الصناعية والتشريعات الثانوية ذات الصلة) وأيضاً من خلال اللوائح التنفيذية التي تحدد فرع الإدارة العامة الذي يختص بتطبيق التشريع المعني.

لكن أهمية الاختصاصات التي للجهة إذا حصر التشريع نطاق اختصاص الإجراءات الإدارية في أقاليم محددة أو أماكن خاصة بجهات إدارية إقليمية أو محلية محددة

ولفائدة اليجد للجهات الإدارية تنويص أي من اختصاصاتها الموضوعية أو الإقليمية إلى جهات إدارية أو كيانات قانونية أخرى

الأساس المعياري: تساعد هذه الخطوة الإجرائية بشكل أساسي نفي تنفيذ مبدأ الشرعية و الالتزام بالإجراءات القانونية (أنظر أعلاه الجزء الثاني، القسم 2)، ومبدأ الكفاءة من خلال إجراءات إدارية مبسطة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة (الجزء الثاني، القسم 7) ومبدأ المعلومات و المساعدة الفعالة (الجزء الثاني، القسم 11).

### مراجعة الإجراءات على مستوى الإدارة

أين وكيف تم النص على الاختصاص الموضوعي و الإقليمي للجهة الإدارية؟ 1.1

رقم القانون (القوانين)؟ المادة؟

أو

رقم القانون (القوانين)؟ المادة؟ بموجب المادة؟ من الناحية التنفيذية؟

## الجزء الثالث تنفيذ المبادئ في الممارسة الإدارية المصرية 4.

صمم هذا الجزء من الدليل ليكنون بمثابة المبادئ الشوجي هيئة من أجل التطبيق العملي للمبادئ والقواعد الموضحة أعلاه، ولدعم وضع اجراءات إدارية جديدة. وينبغي غلذي المشدع مراعاة تلك المبادئ و القواعد أثناء تطوير اللوائح التنفيذية أو اصنادر تشريعات جديدة وذلك من أجل وضع الأسس للممارسة الإدارية الجيدة. على الصعيد الآخر، يعد هذا الجزء من الدليل بمثابة أداة فاعلة لإدارة والممارسين بغرض تحسين الممارسة الإدارية القائمة. تغطي الخطوات الموضحة نيما بعد الدورة الكاملة للجزء الإداري كما أنه من الممكن استئخدامها للتحسين التدريجي من الإجراءات القائمة سواء كانت الخطوة الوحيدة في العملية أو خطوة من خطوات العملية.

وبالتالي ينبغي أن يكون الدليل وسيلة دعم دائمة للإدارة المصرية للتحسين نحو الممارسات الجيدة وتقديم الخدمات الملائمة للمواطنين.

يستهدف الجزء الثالث من الدليل زوعان مختلين من المستهدين:

**تناول الأقسام من 1 إلى 4** المبادئ و القواعد الخاصة بتطبيق إجراءات إدارة مبسطة لتؤدي خدمات إدارية على قدر عالي من الجودة للمواطنين والقيام بالأعمال المروطة بهذا بما يتماشى مع الممارسات الجيدة حسبما هو موضوع ادناه. و سيتم تناول موضوعات تخدم ندي تحفيز الجهة الإدارية العليا ندي فخص الإطار التنفيذي واساليب تطبيق الإجراءات الخاصة بخدمتها، وعند الضرورة اتخاذ التدابير التصحيحية لتكفي موظفيها من العمل والأداء بفعالية ضمن الإطار المؤنانوني وان تتم الإجراءات بالشئفافية وتراع ندي حقوق المواطنين. من هذا المنطلق يجب مراعاة ككل المسائل الرئيسية مثل الإطار المؤنانوني والتنظيمي، والإعداد المؤسسي، والقوى العاملة، وسير تدفق العمل، وإدارة نظم المعلومات، وكافة الإجراءات بما ندي ذلك النماذج، من أجل مواصلة عملية التحسين. لهذا ينبغي ان تكون هذه المراجعة دورية من قبل الجهة الإدارية للبيئة المتطلبات دائمة التغير للعمل والمجتمع. تلك التدابير التي نحن بصددتها تحتاج الي مستوى عالي من الدعم السياسي و إرادة التغيير و الرغبة ندي التحسين من من المحتمل أن يكون لهذا التأثير على الموارد و تداعيات على موازنة الدولة.

**وتستهدف الأقسام من 5 إلى 7** بشكل رئيسي القوائم غلذي تنفيذ المبادئ و القواعد الخاصة بتطبيق إجراءات إدارية مبسطة الموضحة سابقاً، أي مندرء وموظفي الخدمة الإدارية ممن غلذي اتصننل من الأطرار المعنونة ويستخدمون لمتنم الخدمة والمشئدار الإنشهيهم نيمننا بعننن "ببندالموظفين المختصين". وابتداً من الخدمات السشذارية إلى القيام بالإجراءات ونقلاً للممارسات الجيدة وتقديم الخدمات الإدارية الفردية بشكل سريع. توفر هذه الفصول مبادئ توجيهية عملية عن كيفية الأداء بكفاءة مع تطبيق منهجية جديدة وموجهة نحو المسئيد بما يتماشى مع المعايير الدولية لتؤدي الخدمات الإدارية عالية الجودة. من هذا المنطلق ال تغينر هذه الأوسننم بمثابة نموذج توجيهي للعملات اليومية المتعلقة بالموظفين الإداريين التنفيذيين فصب، وإنما أيضاً تؤوم بشئين الإدارة من رفع وعي موظفيها وتعليمهم كيفية تطبيق أفضل الممارسات والخدمات والأساليب. ينبغي التشجيع غلذي تؤدي الموظفين آرائهم بما ندي ذلك الإبدالغ عن المشئكالت ومراعاة ذلك بشئك جناد من أجل مواصلة التحسين نحو فعالية تدفق العمل وخدمات عالينة الجودة تراع ندي المواطن.

### المتطلبات العامة للجهة الإدارية من أجل القيام بالإجراءات الإدارية 1.

ملاحظات توضيحية



مخرجات الحالة الخاصة نحسب وإلزاماً أيضاً يكون لديها إمكانيّة الحماية من استمرارية الخطأ الممكنة والتجسّس من الممارسة الإدارية بشكل عام فيما يتعلق بالسلطات المماثلة وأخيراً ومع ذلك ال تكون سبل نسوية المنازعات الإدارية ني مصلحة الطرف المعزى • والسلطة التنفيذية فقط وإلزاماً أيضاً ني مصلحة النظام القضائي، حيث أنها تخفف من الأعباء الملقة على المحاكم الإدارية من خلال تسوية الحالات ضمن إجراءات نسوية المنازعات الإدارية الداخلية.

نهما يلي بعض القواعد العامة الخاصة بإجراءات التظلم الإداري التي يوصى ان تتبعها كل جهة إدارية نهما يتعلق بهذا الشأن، في حال إذا لم يتواجد التشريع الإداري بشأن هذا المبرم تطبق التشريع الخاص لكل جهة

في حال عدم وجود تشريع خاص لنظام إجراءات التظلم الإداري نوضح نهما يلي مقترح ببعض الزواعد الأساسية من أجل وضع إطار تنظيمي لعملية التظلم

## 2. الزواعد الأساسية

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

## 4. الزواعد الأساسية

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

الزواعد الأساسية هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم. هذه الزواعد هي التي تحكم عملية التظلم الإداري وتحدد الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة التظلم.

السالمة العامة وال يمكن الحملولة دون ذلك بأي ميل أخرى يكون لها أثر أول على الحقوق المكتسبة أو المصالح المشروعة للطرف المتنازع.

□□□□

الغرض الرئيسي من مبدأ الاستمرارية هو توفير اليقين القانوني والذي بدوره يغير من الشروط الأساسية للحصول على نظام جيد الأداء من أجل المعاملات القانونية والاقتصادية.

اليقين القانوني له أهمية خاصة للطرف الذي حصل - بناً على طلبه - على قرار إداري يعود عليه بالفائدة وذلك لأنه يحمي ثبوته في مدى أهمية حقوقه أو عاقبته القانونية المكتسبة بواسطة القرار.

إلا أن مبدأ اليقين القانوني ليس بال شروط، فإن القاعدة أعلاه تؤكد الالتزام بالقرار الإداري من خلال النص على إعفاءات والتي يجوز نيلها للجهة الإدارية إلغاء القرار، إذا ما كان ذلك ضرورياً لحماية قيم ومبادئ أخرى أكثر أهمية، وفي جميع هذه الحالات السنتائية فإن مصلحة الطرف المعنى إما أن تكون ال تستحق الحماية أو أن المصلحة العامة في مشروع القرار الإداري يكون لها الأولوية عن مصلحة هذا الطرف.

#### مبدأ الحماية القانونية من خلال تقديم الشكوى 17.

□□□□□□

يحق للطرف المعنى التذم بشكوى ضد كل قرار إداري للجهة الإدارية إذا ما زعم الطرف انتهاك حقوقه أو مصالحه الشخصية من خلال هذا القرار، ويعد الخلاف في التذم بالشكوى هو مطلب أولي لعرض النزاع أمام المحكمة المختصة بالنزاعات الإدارية.

□□□□□

بصفة رئيسية تكمن ضمن اختصاص السلطة القضائية توفير الحماية القانونية ضد القرارات الإدارية غير القانونية، وأن الرقابة الخارجية على المعاملات الإدارية من خلال قضاة مستقلين هو أمر محوري في الدول الحديثة بموجب مبدأ سيادة القانون، إلا أنه وبالضمانة إلى ذلك تغير الرقابة الداخلية على المعاملات الإدارية من خلال الجهات الإدارية نفسها بمناوبة جزء من معايير الاتحاد الأوروبي لإدارة الجودة.

إن الغرض من ميل نسوية المنازعات الإدارية المشار إليها ليس أن يحل محل المنازعات

الإدارية الجارية أمام المحاكم ولكن يتمثل في توفير نظام اضافي للمراجعة والتصحيح

:بضمن نظام سبل نسوية المنازعات الإدارية وجود ثالث مزاي رئيسية

يُتُصد ب • ميل نسوية المنازعات الإدارية، هي ميل النسوية التي نتجت عن شكوى مقدمة

من الطرف المعنى وقامت الجهات الإدارية باتخاذ القرار بشأنها باعباره السلوب الفعال واليسير وغير المكلف لحماية الحقوق القانونية للطرف قبل التظلم أمام المحاكم الإدارية.

كذلك تغير • ميل نسوية المنازعات الإدارية محورية من أجل الرصد الداخلي لمعايير

ضع الضرر الداخليّة، نال نونر للجهة التي اتخذت القرار بشأن الحالة أو الجهة الـ مُهتنةُ  
عليها، إذا ما كانت مشرّكة، الفرصة إدراك الخطاء القانونيّة الممكنة وتصحيح

إن التزام الجهة الإدارية بشرح كنيهية وصولها إلى القرار ونوضيح أسبابه من المطالب الرئيسية للإدارة الجيدة " . وذلك من خلال المهام التالية "

**أولاً:** يُدفع التزام بتوفير بيان بالأسباب كنيهية لتغير دور المواطن باعباره شريك للجهة العامة ولطالما تزايدت أهمية هذه الشراكة في إطار تطوير إدارة عامة موجهة نحو مصلحة

المواطن حيث تتأبل الجهة الإدارية والطرف المتعامل معها على قدم المساواة

إن القرار بدون أسباب يحط من شأن المواطن ليلكون مجرد ملقوي لأوامر، وهو الدور الذي يُدعى التغلب عليه في النظام الديمقراطي

**ثانياً:** نخدم الأسباب ببول الأطراف للقرار الإداري، فإن الطرف الذي يُعرف وبهم أخيراً الأسباب التي حكمت قرار الجهة الإدارية يكون أكثر مهالاً لفهم صحة اتخاذ الجهة الإدارية للقرار المعني حتى إذا ما لم يكن الملقي معججاً بالنتيجة

**ثالثاً:** الحماية القانونية، حيث أنه من خلال توفير الأسباب يحصل الملقي على إمكانية تقييم فرص النجاح في سبل سيوية المرازعات الإدارية بينهم يكون للجهة الإدارية والمحكمات الإدارية التي تقرر في هذا التظلم أساس أفضل لمراجعة القرار الإداري المعترض عليه

**رابعاً:** الشفافية تجاه عموم الجمهور والتي يكون لها ني الدولة الديمقراطية الحق في الرقابة على الإدارة العامة فيما يتعلق بمشروعية سلوك الإدارة وموضوعه وسرعته، كذلك يعتبر توفير الأسباب أيضاً بمثابة أداة لعرولة الفساد

**وأخيراً** التزام الجهة الإدارية بتوفير الأسباب هو وسيلة مألوفة للرقابة الذاتية الإدارية وذلك لأن هذا الالتزام ال يسمح لها باتخاذ القرار من خلال تطبيق الأنماط المشابهة ولكن يكون الموظف مجبراً على المراعاة الدقيقة لمختلف الحالات وحجج الأطراف المعنية

## مبدأ استمرارية القرار الإداري 16.

يجب أن تحظى بالحماية ثقة الطرف المعني في استمرارية الحقوق المكتسبة من خلال القرار الإداري

يجوز للجهة الإدارية إلغاء القرار المتخذ بذا ً على طلب الطرف المعني فقط في أحد الحالات التالية:

- أن يسمح صراحة التشريع الذي استند إليه القرار الإداري بإلغاء القرار وتوفر الشروط القانونية لهذا الإلغاء في
- حال إذا ما كان كان القرار الإداري غير قانوني لأنه لم يجري اتخاذه بما يتماشى مع الشروط القانونية والواقعية المنصوص عليها في القانون وكان الطرف المستفيد على دراية بأسـس عدم مشروعية القرار.
- أن تكون الجهة الإدارية اتخذت قرارها بذا ً على معلومات غير صحيحة أو غير كاملة ثم تونبرها من خلال الطرف المستفيد
- في حال ربط الجهة الإدارية إصدار القرار الإداري بالانزام الطرف المستفيد بأداء أو إلغاء تصرف ما ولم يني الطرف المعني بهذا الالتزام أو لم يؤم به ضمن الفترة الزمنية المحددة لذلك

مدخله ونعأونه ومشاركته ني الإجراء الإداري محل تشجيع وإقبال بأعباء ذلك شرطاً ضرورياً لعمله صنع قرار إداري ذا كفاءة تستند إلى ركيزتي المشروع والنوجه نحو مصلحة المواطن. وفي هذا السياق يعتبر حق الإستماع المنصف أداة إجرائية للمساهمة في القرارات

الإدارية "الصحيحة" أي قرارات مشروعة وسريعة، مع إيجاد القبول لدى المخاطب، وبمئل الأمر الأخير بشكل خاص في الحالات التي لم يمكن تلبية توقعات أو مطالب الطرف المعنى بالكامل نتيجة للوضع القانوني. كذلك وبشكل أكثر عموماً لم حق الإستماع هو التطبيق الإجرائي للنظم والمبادئ الأساسية للإدارة العامة مثل المشروعية والشفافية والمساواة الفعالة والموضوعية والحيادية "والبساطة. فإنها تعيد تعريف العلاقة ما بين المواطن والإدارة العامة بأعباءها أكثر مساواة" (فقيرة) عما كانت عليه في الأوقات الماضية عندما كان يعتبر المواطن بشكل أساسي نائباً لجهات العامة

## مبدأ الالتزام بإبداء الأسباب 15.

□□□□□□

ينبغي على كل قرار إداري صادر كتابياً أن يحتوي على أسس مكتوبة توضح الوقائع الرئيسة والأسس القانونية التي أخذتها الجهة الإدارية بعين الاعتبار في الوصول إلى قراره، وينبغي أي طهر أن يؤنر المعلومات حول حق المواطن ني كهيئة الاعتراض على القرار من خلال ميل تسوية المنازعات الإدارية

□□□□

قد تخضع بالفعل بغض الوضائف والظروف ذات الصلة بأحد الحالات للتصديق من خلال وثائق أو ملفات (مثل شهادة الميلاد) مما يمثل دليل على وجوده وصحتها والتي قد تمتلكها الجهة الإدارية.

إن مبدأ استخدام البيانات القائمة بحكم السلطة القانونية المخولة للجهة الإدارية ينص على التزام الجهة الإدارية التي تقوم بأداء الإجراء بالحصول على الوثائق بحكم السلطة القانونية بدون طلب تديها من خلال الطرف المعني، ومن الممكن فقط مطالبة الأخير بإبالغ الجهة الإدارية بشأن العناصر الضرورية التي تحتاج إليها الجهة من أجل تحديد الوثائق ذات الصلة، ويمثل الالتزام هنا من جانب في تجسيد مبدأ التحديق في الوقائع بحكم السلطة القانونية المخولة للجهة الإدارية (أنظر القسم 12 أعلاه) ومن جانب آخر يهدف إلى الحد من ألقاء الإدارية وعليه المساهمة في إنهاء الإجراء وسرعته.

### مبدأ حق السامع الى الأطراف المعنية 14.

□□□□□□

تلتزم الجهة الإدارية في كل مرحلة من مراحل الإجراء الإداري بضمان احترام حقوق جميع الأطراف المتأثرة بقرار الجهة قبل اتخاذ القرار النهائي تلتزم الجهة الإدارية بإخطار الطرف المعني بحقه في الدفاع، ما لم يكن واضحاً بأن القرار صادر بناءً على كامل لطلبه، ويتضمن الإخطار إشارة إلى نتائج التحديق الإداري والنتائج المتوقعة للإجراء وكذلك معلومات حول كيفية ممارسة حق السامع. يجوز ممارسة حق السامع في شكل مكتوب أو تسجيل شفهي من خلال الجهة الإدارية.

□□□□

ونوياً لمبدأ حق السامع تكون الجهة الإدارية ملزمة بإخطار الطرف المعني بحقه في السامع إليه قبل اتخاذ القرار النهائي وكذلك بأساليب إجراء هذا الإخطار إن حق السامع هو عنصر رئيسي من حقوق المواطنين ينبع مباشرة من المبادئ الأساسية للكرامة الإنسان وسيادة القانون ويعد الحجر الأساسي للمشاركة في الإجراءات الإدارية. وينص هذا الحق على منح أي شخص الفرصة لتوضيح رؤيته للحقائق واعتراضاته فيما يتعلق بالإجراء قبل اتخاذ القرار. كما تلتزم الجهة الإدارية بأخذ ما قدمه الشخص في عين الاعتبار قبل اتخاذ القرار النهائي. ويطلب الأمر الأخير قيام الجهة الإدارية بتسجيل ذلك ضمن أسباب القرار.

### النهائي (أنظر أدناه مبدأ الالتزام بإبداء الأسباب، القسم 15.)

يقابل حق السامع المنصف أثناء الإجراء التزام الجهة الإدارية بإبلاغ الطرف المعني بشكل

استباقي عن هذا الحق وإحتمالات مختلفة ذات الصلة به وذلك حتى يتسنى للطرف المعني المشاركة في الإجراء و السامع عن حقوقه ومصالحه المشروعة من خلال عرض الوقائع والحجج ذات الصلة. ونحوئذٍ لذلك ينبغي إخطار الطرف المعني على نحو ملائم بكافة العناصر الضرورية التي يكون بحاجة إلى معرفتها من أجل ممارسة حقه في الإجراء. ينبغي حق السامع للطرف المعني بأن يكون ناعال في الإجراءات بديل من أن يكون مفعول به من الإدارة.

أن حق السماع ال يكون لمصلحة الطرف المعنى نوط ولكنه يكون أيضا للمصلحة العامة  
ويؤيد على الإدارة العامة في الوقت الحالي أن ترى الطرف المعنى بوصفه شري ًال ونكون

## مبدأ التحقيق في الوقائع بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية 21.

□□□□□□

تقوم الجهة الإدارية بموجب السلطة القانونية المخولة لها بالتحقيق في جميع الوقائع المرتبطة بحالة معينة وتجري تحقيقاً لجميع الظروف الضرورية لتسوية الحالة ذات الصلة، وتلتزم الجهة الإدارية على نحو مسئول بتحديد نوع التحقيق الإداري ونطاقه ونهائمه ما إذا كانت أحد الوقائع أو الظروف تتعلق بنزاع الحل من أجل الحالة المعنية.

يلتزم الطرف المعني بالدعوى بحسن نية مع الجهة الإدارية في تحديد الوقائع والظروف الضرورية لتسوية الحالة ذات الصلة، ويلتزم الطرف المعني بتوفير الأدلة والمعلومات والإفادات المكتوبة والمحول شخصياً لتؤيدهم الإفادات أمام الجهة المختصة فقط حيثما يطلب القانون ذلك صراحة.

□□□□□□

يتمثل هدف المرحلة التحضيرية للإجراء الإداري في القيام بالتحقيق الإداري والذي يُدعى بمعرفة بشكل شامل بوصفه عملية الحصول على المعلومات ونهائمه سواء كانت وقائع أم مصالح.

تتخذ مرحلة التحقيق الإداري على مبدأ السبق، أُل وهو مبدأ التحقيق بحكم السلطة القانونية المخولة للجهة الإدارية ونظيره مبدأ دراسة الوقائع بغناية.

يتمثل الغرض من المبدأ السبق في ضمان القرارات الإدارية السليمة قانوناً وخصوصاً

الصحيحة من حيث الوقائع وفي هذا الصدد تكون الجهة المختصة عزد ممارستها لسلطانها

الإدارية في حالة محددة هي الضامن لحماية المصلحة العامة. وبناءً على ذلك تكون الجهة المختصة هي المسؤولية عن الإجراء وبالتالي فإنها تكون مهوطة بحكم السلطة القانونية لها، أي بدون الاعتماد على مبادرة الطرف المعني أو رغبته، بإجراء تحقيق شامل ودقيق من أجل تحديد الوضع الفعلي الحقيقي لتطبيق القانون بشكل سليم واتخاذ القرار الصحيح.

ويجري التحقيق الإداري من منظور مسبق لهذا فني بداية عملية التحقيق من الممكن لنطاق

الوقائع والظروف الهامة المحتملة أن يكون غير متوقع في الكثير من الأحيان وقد يحتاج إلى حد معين من النفثاح إلى تطور الحالات الفردية المختلفة

## مبدأ استخدام البيانات القائمة بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية 13.

□□□□□□

تلتزم الجهة الإدارية التي تقوم بالإجراء الإداري بعدم طلب وثائق تصدق على الأفعال أو الوقائع، أو الخصائص أو المواقف غير الموضوعية الضرورية من أجل إجراء التحقيق الإداري باستثناء ما إذا كان هناك نص قانوني ينص على ما هو خالف ذلك، وذلك حيثما كانت هذه الوثائق متوفرة بالفعل لدى الجهة، إل أنه إذا ما كان ضروري يجوز للجهة الإدارية أن تطلب من الأطراف المعنية التواريخ أو العناصر المطلوبة للتحقق من الوثائق.

تغطي هذه القاعدة حالتي: الأولى إذا ما أدرج موضوع الطلب المقدم ضمن مجال اختصاص الجهة الإدارية ، فيجب على الجهة الإدارية أن ترنض التعامل مع هذا الطلب واستزاد إلى هذه

الحالة يجب عليها تحديد كيفية التعامل مع طلب الطرف المعني، والثانية إذا لم يكن للجهة المخاطبة الاختصاص للتعامل مع الموضوع نيتي إخطار الطرف المعني بعدم عليها

الخصائص المطلوبة وتوجيه الطلب إلى الجهة المختصة، وفي أي من الحالتين إذا لم يتم الجهة الإدارية بالرد خلال فترة زمنية محددة يحق للطرف التذم بشكوى ضد هذا الصمت الإداري

## مبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة 11.

□□□□□□

تلتزم الجهة الإدارية بإخطار الأطراف بحقوقها وواجباتها فيما يتعلق بالإجراء مع الإشارة إلى العوائق القانونية لتصرفهم أو نقصانهم أثناء الإجراء، وتلتزم الجهة الإدارية بمساعدة الأطراف من أجل حماية حقوقها ومصالحها الشرعية وحقيقتها بأيسر ما يمكن بدون التأخير على حقوق الأشخاص الأخرى ومصالحها القانونية

□□□□□

، يمثل مبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة سمة رئيسية للإدارة الحديثة نيتي ألي غير الطرف

المعني متعدي أو خصم للجهة الإدارية ولكن بشكل أكبر كشريك يحتاج الجهة إلى التعاون معه من خلال تنفيذ القانون، لهذا يجب على الجهة المختصة توفير المساعدة للطرف المعني عزد الحاجة، وبشكل خاص نيتي توفير المعلومات أمراً مطلوباً للدعوى عن أي نقص في المعرفة ونقلاً للإجراءات الإدارية، وال يتطلب ذلك من الموظفين المختصين عقليات وسلوكيات تؤدبم الخدمة للعملاء فحسب وإنما أيضاً يتطلب سلوك نجاح الإجراءات يكون "فعال وبسيط ودر المكان". وبالإضافة إلى هذه المتطلبات ينبغي على الجهات الإدارية اتخاذ التدابير المتاحة الوصول إلى الجهة عبر الوسائل الإلكترونية من أجل التخفيف من عبء الاتصال على المواطن

نصص الواعدة المستخلصة من مبدأ السرعة على التزام الجهة الإدارية بالانتهاء من الإجراء الإداري، والذي يتم البدء فيه بذا ً على طلب الطرف المعني للخدمة، بأسرع وقت ممكن على أن يكون ذلك دوماً ً ضمن فترة الانتهاء ذات الصلة المنصوص عليها في التشريعي

يضمن هذا التزام قابلية التنبؤ بالسلوك الإداري والتوازن بين الأثر المشترك والمصلحة العامة وكذلك كفاءة الإدارة (كما هو محدد أعلاه في القسم 7) وإن وضع حدود زمنية قطاعية هو من الحلول الملائمة حتى تتوازن سرعة الإجراء مع جودة ومشروعية مخرجاته النهائية

، نستخدم المدة الفعلية المطلوبة لإنهاء الإجراء الإدارية لإل إجراء على مدى صعوبة كل حالة على حدة، ننبغي اعتبار وقت الانتهاء المنصوص عليه في الأحكام القانونية لهذا النوع من الإجراءات بمثابة أقصى وقت لانتهاء، وهذا يعني أنه ينبغي على الجهة أأ تتوقع إصدار قرار مع نهاية هذا الوقت ولكن ني أي وقت قبل ذلك ونقاً ً لبدأ الكفاءة، مع الانتهاء من الإجراء ني أقرب وقت ممكن وحسبما يسمح مستوى تعقيد هذا الإجراء المفرد إن ها دعوة إلى إيجاد التوازن ما بين سرعة الإجراء وجودته

## مبدأ حرية شكل الاتصال / التواصل 9.

□□□□□□

تتمتع الجهة الإدارية بالحرية في اختيار الأسلوب الأمثل لالاتصال/التواصل مع الطرف المعني بوجه عام و ينبغي الإجراء الإداري في هذا الشأن غير ملزم بشكل محدد ما لم ينص القانون على خلاف ذلك شريطة مراعاة الحماية القانونية للطرف المعني وكذلك ناعلية وسائل الاتصال وشفافيتها وتكلفتها، وتكون الأولوية لتكنولوجيا الاتصال القائمة على أساس شبكة الإنترنت

□□□□□□

يجري تنفيذ الإجراء الإداري بدون إتباع إجراءات شكلية صارمة كما أنه يجب أأ يكون مؤيداً ً بشكل محدد وذلك ضماناً ً لعدم التعقيد ومالئمة ومراعاة توقيتها، ينبغي فقط إتباع الإجراءات الشكلية الصارمة من أجل إجراءات إدارية محددة أو تلك التي يتطلب القانون من أجلها إجراء له طابع رسمي أكثر، مثال بشكل كتابي أو استخدام نماذج محددة

إذا ما خضعت الإجراءات الإدارية لتنظيم شكلي ونصلي صارم للغاية فهنا يكون خطر على عدم تنفيذ الإجراءات في أسرع وقت وأبسط حال ممكن، وغالباً ً ما تكون هذه اللوائح سبباً ً لجعل الموظف المختص يفكر ويتصرف على نحو رسمي وببيروقراطي للغاية

يتمثل العنصر الأكثر أهمية لإدارة وأأ أكثر حداثة في استخدام وسائل الاتصال القائمة على

"أساس شبكة الإنترنت، بما ننيها "وسائل التواصل الاجتماعي

## مبدأ استجابة الجهة الإدارية 10.

□□□□□□

على الجهة الإدارية أن تقوم بالرد على كل طلب يقدم له، ويتضمن الحد الأدنى لمحتوى هذا الرد تأكيد إرسال الطلب ومعلومات حول كيفية قيام الإدارة المختصة بمعالجة الطلب وفترة القيام بذلك

□□□□□□

- مبدأ التحقيق بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية؛
- مبدأ استخدام البيانات القائمة بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية؛
- مبدأ حق الاستماع؛
- مبدأ سرعة الإجراء؛
- مبدأ الحماية القانونية من خالل التنظيم الإداري.

إن الالتزام بهذه المبادئ والقواعد العامة المعمول بها على كل إجراء إداري يساهم بشكل رئيسي في الخروج بإجراءات ذات كفاءة ومبسطة.

إن الأداة الهامة الأخرى للإسراع بالإجراءات الإدارية وتبسيطها تتمثل في منهجية "نقطة الاتصال الواحدة" (والذي يُطلق عليه أيضا "النافذة الواحدة").

إن عملية التنبؤ نى عملية وضع القرار داخل الإدارة المختصة يعزز من سرعة تنفيذ

الإجراءات ورفع كفاءتها ، فإتقال الإدارة العليا بأي من القرارات الإدارية سواء الكبيرة أو الصغيرة يسبب في اختناقات تضر بكفاءة الإجراءات الإدارية وجودتها، ووفقاً للممارسة الإدارية الجيدة توكل القرارات قدر المكان للموظفين الحكوميين المدربين جيداً (مبدأ التبعية) ممن لديهم الدراية بالموضوع ذا الصلة وذلك دون إلغاء إمكانية الرقابة بواسطة رؤساء الوحدات العامة.

وبالتبع ال يستثني مبدأ الإجراءات المبسطة والسريعة وذات الكفاءة وجود خطوات إجرائية جوهرية محددة، وذلك على الرغم من أنه قد يبدو الأمر بصورة أو بأخرى رسمياً عندما تكون مثل هذه الرسميات ضرورية لضمان مشروعية القرار النهائي واستحقاقه، وفي نهاية المطاف يعتبر سيادة القانون هو المبدأ المهيمن من أجل السلطة التنفيذية للدولة.

## مبدأ سرعة الإجراء 8.

□□□□□□

ينتهي الإجراء الإداري، الذي تم البدء فيه بناًء على طلب الطرف المعني للخدمة، في أسرع وقت ممكن على أال يتعدى وقت الانتهاء المنصوص عليه في القانون ، وفي حالة عدم نص القانون على وقت إنتهاء خاص يجب أال يتعدى وقت الانتهاء العام المعمول به لالنتهاء من الإجراء الإداري، بما في ذلك الإخطار بالقرار، 45 يوم من تاريخ البدء نيه.

إذا ما نص القانون على إلزام أحد الأطراف بتقديم مسند أو أداء عمل إجرائي باعتبار ذلك جز عن تقديم الطلب أو إلى جانب تقديم هذا الطلب، يبدأ الوقت المحدد لالنتهاء اعتباراً من تقديم الطلب  
مكتملاً.

ما عدا الحالات التي يمنعها القانون على سبيل الحصر، يجوز للجهة الإدارية في حال وجود بعض الحالات المعقدة، مد أمد وقت الانتهاء المحدد مرة واحدة حتى الانتهاء من الإجراء مع مراعاة مدى تعقيد الحالة، ولكن أال تكون أطول على الإطلاق من وقت الانتهاء الأصلي وضمن فترة الانتهاء الأصلي ويجري إخطار الطرف المعني بقرار مد فترة الإنتهاء مع الإشارة

□□□□□□

يؤيد المبدأ الدستوري للمساواة أنشطة الجهات الإدارية بإطار التشريع المعمول به للتعامل مع الحالات على نفس النحو ومعاملتها بشكل متساو إذا ما تساوت عناصرها الموضوعية ، وبخلاف ذلك تخضع الحالات للتعامل بشكل مختلف إذا ما اختلفت عناصرها الموضوعية. ويجب أن يتم تبرير المعاملات المختلفة.

وبما أنه ما من حالة تشابه لم مع غيرها فإنه من المهم تحديد العناصر ذات الأهمية للحالات حتى يتم معاملة متساو أو مختلف.

، ننص القاعدة على أن الخصائص الموضوعية وحدها هي المبرر للمعاملات المختلفة ويتم التمييز بين الأشخاص على أساس الأمور المحددة أعلاه.

إذا ما قامت الجهة الإدارية بالتعامل مع حالات محددة بشكل خاص فإنها تكون ملزمة بالمعاملة مع الحالات الجديدة في المستقبل بنفس الطريقة ما لم يكن لديها أسباب وجيهة لوقف الممارسة السابقة ومعاملة الحالات الجديدة بشكل مختلف. وينطبق ذلك على أقل تقدير إذا ما توافقت الممارسة الحالية مع التشريع النافذ. وكقاعدة عامة إذا ما تعاملت الجهات العامة مع حالات محددة في الماضي بطريقة غير قانونية فإنها غير مسموح لها بمعاملة الحالات الجديدة بنفس الطريقة غير غير القانونية تحت ذريعة أن ذلك من نبعات مبدأ المساواة.

كما تمنع القاعدة أيضا المعاملة المخالفة للطرف المعزى كنتيجة للسمات أو المواضع الخاصة المتعلقة به، إلا أن المنع يسري فقط على التمييز ضد المواطنين وليس على أي معاملة مختلفة أخرى نتيجة لاختلافات الموضوعية. نعالج سبيل المثال يُمْن معاملة الشخص بشكل مختلف فقط بسبب حالته الصحية، غير أنه ال يُمْن ننضيل شخص بصحة جيدة عند اختيار الموظفين الجدد لتوظيفهم في الخدمة المدنية، ومن ثم يُنْصَد بالتمييز بأنه ال توجد أسباب موضوعية للمعاملة المختلفة ويمنع فقط التمييز لغرضها.

## مبدأ الكفاءة من خلال الإجراءات الإدارية المبسطة 7.

يجب أن يتم تطبيق الإجراءات الإدارية بأقل مصروفات ممكنة، وذلك فيما يتعلق بالتكاليف والوقت وععب العمل لكل من الجهة الإدارية والأطراف المعنية، ولكن في ذات الوقت ينعين الحصول على كل ما هو ضروري من أجل تحقيق مخرجات قانونية وفعالة.

يهيمن على الإجراء الإداري الطابع غير الرسمي وينبغي القيام به بشكل سريع، وبسيط، وحد أدنى من التكاليف، وبما يتناسب مع المطلب لتحقيق الهدف من الإجراء.

يعتبر ذلك بمثابة المبدأ السوجيهي "للإدارة الجيدة" وكذلك ألهمية البسيط، أي سرعة الإجراءات الإدارية وكفاءتها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية لمصر فإن ذلك سوف يشجع على قيام الاستثمارات وبالتالي يجب أل يتم التقليل من شأنه.

لكذلك يكون تقريبا لكل المبادئ والقواعد الموضحة في هذا الدليل، عند تنفيذها، أثرًا على تعزيز الكفاءة، ويصح ذلك بشكل خاص على ما يلي:

- مبدأ استجابة الجهة الإدارية؛
- مبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة؛

تعمل الجهة الإدارية على نحو موضوعي وحيد، والوجه أعمال الموظف المخصص أية مصالح شخصية أو أسرية أو ضغوط سياسية على الطالق.

□□□□□

من خالل تنفيذ ونفعل الشرع المعمول به يجب على الجهة الإدارية القائمة بالجراءات الإدارية مراعاة جميع الظروف والمعلومات والوقائع ذات الصلة بغض النظر عما إذا كانت لصالح الدولة أو السلطة المحلية أو لصالح الأطراف المشتركة في الإجراءات، ويُؤصد بتطبيق الإجراءات الإدارية أن الأنشطة الجارية تحقق كل من المصلحة العامة والخاصة، وعليه يجب أخذ جميع العناصر المتعلقة بالقرار في الحسبان، وال يجب إعطاء أفضلية أو ميزة لمصلحة محددة.

وكقاعدة تلتزم الجهة الإدارية بالتحقيق في جميع الوثائق المتعلقة بالجراءات بموضوعية وبحكم

السلطة القانونية للجهة الإدارية (أنظر فيما أدناه شرح لمبدأ التحقيق بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية تحت القسم (12) والسعي للحصول على الأدلة عند الضرورة للوصول إلى قرار نهائي

تكون الجهة الإدارية منوطة بتقييم المصالح المشتركة وتقييمها في الحالات التي يعطي القانون لها مساحة من الخيارات المختلفة، غير أن لها ليس مصرح لها بتقييم مصالح خاصة أعلى من غيرها بدون سبب موضوعي

## مبدأ المساواة وعدم التمييز 6.

□□□□□□

تمارس الجهة الإدارية نشاطها بما يتوافق مع مبدأ المساواة

يساوى في المعاملة الأطراف التي تكون في نفس المواقف الموضوعية، وفي حالات محددة عند التقييم بمعاملة مختلفة ينبغي أن تخضع هذه المعاملة للبرر ونقلاً للخصائص الموضوعية المرتبطة بهذه الحالة المحددة

تلتزم الجهة المختصة أثناء ممارستها لنشاطها بتجنب أي تمييز على أساس النوع، أو العرق، أو اللون أو العنصر، أو الجنسية، أو اللغة، أو الهوية النوعية، أو النوجه الجنسي، أو المعنويات السياسية أو الدينية أو الفلسفية، أو الوضع الاقتصادي أو التعليمي أو الاجتماعي، أو الحمل، أو الانتماء العرقي أو الميول الجنسية، أو العمر، أو السرة، أو وضع الزواج، أو المؤهل المدني، أو الإقامة، أو الحالة الصحية، أو النزعات الوراثية، أو العاقبة، أو الانتماء إلى مجموعة خاصة أو أي أساس آخر

#### مبدأ التناسب 4.

□□□□□□

يجوز ألي عمل إداري يهدف إلى حماية المصلحة العامة أو حقوق الآخرين أن يؤدي حق فردي أو يؤثر على مصلحته الشرعية، بشرط أن يتماشى مع مبدأ التناسب

: يتماشى العمل الإداري مع مبدأ التناسب فقط إذا كان

1. ضرورةً لتحقيق الغرض المحدد في القانون مع تطبيق ذلك بأقل وندابير تؤثر - بأقل شأن ممكن - على الحقوق أو المصالح المشروعة للطرف المعني؛
2. مناسباتاً لتحقيق الغرض المحدد في القانون؛
3. يتناسب بشكل صحيح مع الحاجة التي تمليه.

□□□□□

ينطبق مبدأ التناسب على أي قرار إداري صدر بناءً على ما خوله القانون من سلطة تديرية

للجهة الإدارية، والذي يجوز بموجبه تقييد حق فردي أو مصلحة مشروعة للطرف المعني يكون لمبدأ التناسب أهمية قصوى فيما يتعلق بالقرارات التقديرية وذلك لأنه يُقيد بصفة عامة نطاق أي قرار تديرية لإدارة

يتضمن مبدأ التناسب الخاص بالإدارة ثلاثة عناصر، ومن الممكن إعتبار أن القرار يتماشى مع المبدأ فقط إذا ما تم استيفاء جميع متطلبات هذه العناصر والتحقق منها بترتيب محدد، أو

المالئمة ثم الضرورة وأخيراً المواءمة

##### ● الملائمة

، يكون الإجراء أو القرار مالئماً إذا ما استطاع أن يؤدي الغرض الذي تم القيام بالإجراء من أجله وليس بالضرورة إتخاذ الإجراء الأكثر مالئمة، للتلبية متطلبات مبدأ التناسب يكفي أن يكون الإجراء خطوة ممكنة في سبيل تحقيق الهدف أو الغرض من الإجراء، إل أنه من غير القانوني اختيار إجراء يكون غير مالئم على الإطلاق

##### ● الضرورة

ينطبق المبدأ الفرعي لضرورة الإجراء إذا ما لم يتواجد أي إجراء آخر، والذي يكون من ناحية ما مالئماً لم بالطريقة ذاته ولكن من ناحية أخرى أقل عيباً على الطرف المتأثر، إذا ما توفر لدى هيئة عامة خيارين أو أكثر لتحقيق غرض محدد إلى نفس المدى يجب عليها اختيار الأول نأياً عن على حقوق الطرف المتأثر أو مصالحه القانونية

##### ● المواءمة

يتطلب مبدأ التناسب المقارنة والتوازن ما بين أهداف أو مستويات الإجراء من ناحية والأثر، الشاق على الطرف المتأثر من ناحية أخرى لهذا يجب مراعاة أهمية الحقوق أو المصالح

المبتأثرة أو المشتركة من ناحية والحقوق أو المصالح العامة التي سيتم تحقيقها من ناحية أخرى إذا ما أعطى القانون مساحة الاعتماد خيارين أو أكثر

## مبدأ الموضوعية والحيادية 5.

□□□□□□

استناداً إلى مبدأ المساواة يجب على الجهة الإدارية ألا تستخدم سلطتها التقديرية لمعاملة الأشخاص بشكل مختلف بدون أسباب جوهرية لذلك. على سبيل المثال إذا ما رفعت جهة إدارية الرسوم إلى 100 جنيه مصري في حالات محددة يجب عليها تقديم أسباب سارية لرفع الرسوم إلى ما يتعدى 200 جنيه في حالات مطابقة أو مماثلة

#### الشروط الإجرائية الأساسية •

وأخيراً من الممكن اعتبار السلطة التقديرية قانونية فقط في حالة استيفاء جميع الشروط الإجرائية الأساسية المعمول بها على الإجراء الإداري بالكامل.

ومن الممكن تصنيف الأمثلة الأخرى على الاستخدام غير القانوني للسلطة التقديرية إلى عدم استخدامها أو سوء استخدامها أو الانحراف في استخدامها

#### عدم استخدام السلطة التقديرية •

نعتبر الجهة الإدارية كمنهج للنسب الخاطئ لنص قانوني معين أو اعتداء خاطئ - أي إلزامها

بقانون أو أمر إداري آخر - أنها لا تتمتع بسلطة تقديرية في الأمر وتواصل العمل على اعتبار أن القرار يخضع لنص قانوني مقيد واليمنحها سلطة تقديرية لها مما يؤدي إلى أن تشمل الجهة في ممارسة سلطتها التقديرية وعدم قيامها بأي شيء في هذا الشأن

#### إساءة استخدام السلطة التقديرية •

تستخدم الجهة الإدارية السلطة التقديرية لغرض غير قانوني وليس للغرض المنصوص عليه

لمنح السلطة التقديرية أو لم يتم أخذ جميع الوقائع أو تم أخذ وقائع خاطئة في الاعتبار كأساس للقرار، أو تتعامل الجهة في شأن جميع الحالات بشكل ثابت بدون مراعاة إختلاف وقائع الحالات الفردية أو عدم مراعاة الاعتبارات التي ال صلة لها بالموضوع

تستند ممارسة السلطة التقديرية إلى دوافع غير مألوفة أو سوء نية (يجب ألا يكون للتحيز الشخصي الجهة الإدارية مثل العداء أو الصداقة الشخصية، أو المصالح الاقتصادية، أو انتمايات الطرف المعنى... إلخ دون أي عملية (وضع القرار

#### الانحراف في استخدام السلطة التقديرية •

قيام الجهة الإدارية بأمر غير مسموح لها بشكل واضح ونفاً للقانون، مثل نرض غرامة تتعدى الحد الأعلى المنصوص عليه في القانون

في بعض الحالات المحددة قد يؤدي تقييد السلطة التقديرية إلى الفصل ("الحد إلى نقطة الصفر") (يُؤصد بالحد إلى نقطة الصفر أنه بالرغم من الخيار النظري الذي تعطيه السلطة التقديرية لتصرف بشكل ما أو بآخر، إلا أنه قد يكون مسار واحد فقط للعمل هو المسار القانوني. مثال مع الانحراف ونفاً للقانون أن منشئ المباني لديهم السلطة التقديرية الكاملة للدخول إذا ما قام مالك المبنى بسوء استخدام المبنى. حسب المعتقد قد يؤموا بإصدار أمر للوقوف عن حالة سوء الاستخدام من إطار زمني محدد. إلا أنه في حالة وجود خطر محدد على المصالح التي يحميها القانون للجيران نتيجة لهذه الحالة من سوء الاستخدام يكون المنشئون ملزمين بالدخول ووقف العمل المخالف على الفور

لم يتم مراعاة مطلب المساواة في المعاملة عند ممارسة السلطة التقديرية. سوف ينطبق ذلك إذا ما حدثت الجهة الإدارية في حالة ما عن الممارسة الإدارية القانونية المعتمدة بدون وجود أي مبرر جوهري وموضوعي لهذا الخلف في المعاملة

العنصر الأكثر أهمية للممارسة الواجبة للسلطة التوجيهية هو مراعاة مبدأ التناسب والذي سوف  
يتم شرحه في القسم التالي.

### 3. مبدأ ممارسة السلطة التقديرية في حدود القانون

□□□□□□

عندما يسمح القانون للجهة الإدارية بأن تقرر بذا َّ على سلطتها التقديرية في الخيار ما بين قرارات أو أكثر من القرارات القانونية فإن هذا القرار يكون قانونيا عند استيفاء الشروط الثلاثة التالية:

ال يتعدى القرار حدود السلطة الممنوحة من خالل التشريع الذي يمنح السلطة التقديرية. 1 2.

من أجله ، مع توافق هذا الخيار المعتمد مع مبدأ التناسب

عدم تعارض البديل الذى تم إختياره مع الأعراف المقبولة عمليا ً للعلم أو الأسس الفنية وكذلك 3.  
عدم مخالفته للمبادئ الأساسية للعدل أو المنطق أو النواحي العملية

□□□□□□

أوال ً تكون ممارسة السلطة التقديرية ًجها نط إذا ما كان الشرع المعمول به ني الحالة  
مسمو  
المعنية ينص صراحة على منح السلطة التقديرية .نيما ينعلق بالقرار الإداري ذا الصلة

، وباعتبارها قاعدة عامة نعبر بشكل واضح عن أن صياغة النص القانوني تمنح السلطة التقديرية  
وذلك من خالل إستخدام عبارات مثل "يجوز أن يقرر" أو "يجوز أن يعمل"، فمن خالل هذه العبارات  
يوضح النص القانوني عدم إلزام الإدارة بتنفيذ النص القانوني بشكل صارم ، ولكن  
يكون للجهة الإدارية الخيار ما بين العدي من الحلول القانونية

نص القاعدة المنصوص عليها أعلاه على بعض المتطلبات العامة من أجل الاستخدام القانوني  
للسلطة التقديرية:

#### • عدم نخطي الحدود الموضوعية (رقم 1 أعلاه)

الغرض من هذا القيد هو ضمان أن الجهة الإدارية سوف تمارس سلطتها التقديرية ضمن الحدود  
القانونية، نعلى سبيل المثال إذا ما نص القانون على رفع الرسوم من 100 إلى 200 جنيه

مصري يجب على الجهة الإدارية أل نحدد مبلغ 300 جنيه وذلك ألن الخيارات الخاصة بالقرار  
ننحصر ما بين 100 و200.

#### • عدم نخطي الأهداف القانونية (رقم 2 أعلاه)

يجب على الجهة الإدارية مراعاة الأهداف القانونية التى تم منح السلطة التقديرية على أساسها  
ويجب عليها توجيه القرار نحو تحقيق هذه الأهداف. وبذلك يجب على أى جهة إدارية تقيهم أهمية  
الأهداف في الحالة الخاصة وألخذ بعين الالعبار مدى امكانية تحقيق الأهداف ضمن الخيارات  
المتاحة.

#### • التناسب (رقم 2 أعلاه)

من المطالب الرئيسية لمشروعية السلطة التقديرية هي التوافق مع مبدأ التناسب والذي سوف

يخضع للشرح بالتفصيل في القسم التالي من الدليل

- المبدأ الرئيسي للمدالة (الرقم 3 أعلاه): المساواة في معاملة المواطنين

أهمية • تحديد ، الاختصاصات والمسؤوليات الموزعة بها الجهات الإدارية بشكل واضح

- والنظم الذي يسم بالشذائفة، و التحديد المسبق لعمليات صنع القرار؛
- مبدأ التوازن القانوني لضمان إمكانية اعتماد المواطن على الإدارة العامة والتنبؤ بأعمال
  - الإدارية الممكنة التي تؤثر عليه (بمعنى آخر وأبوية التنبؤ بالقرارات الإدارية وذلك لحماية التوقعات المشروعة للأفراد)؛
  - منع التدخل السياسي أو الحائز السياسي غير المبرر المرتبط بالقرارات الإدارية؛
  - مبدأ نسوية المزايا الإدارية بما في ذلك اللجوء إلى المحكمة الإدارية من أجل ضمان الرقابة القانونية على الإدارة وحماية حقوق الأفراد وكذلك المصلحة العامة
- يُؤصد بمبدأ الالتزام بالإجراءات القانونية أنه بمجرد إقرار القواعد الإجرائية الواردة بالقانون يجب الالتزام بها وإلا اُعتبر القرار الإداري غير قانوني بغض النظر عن محتواه النزي، وال يُنصالح الحق الفردي للطرف في قرار يتوافق مع القانون نحسب وإنما يكون له أي للاحق في أن يتم مراعاة إجراءات إصدار القرار بما يتوافق مع القانون

### الجزء الثاني 3. المبادئ والقواعد الخاصة بتطبيق إجراءات إدارية جسيمة

يتناول الجزء الثاني من هذا الدليل مجموعة من المبادئ والقواعد التي تنبئها الكثير من الدول كأساس معياري لتطبيق الإجراءات الإدارية، السيم الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي. وسوف يخضع كل مبدأ من المبادئ وما يقابله من قواعد إلى الشرح النصلي حتى يكون كل من ها مقبول. ويمكن تنفيذها في الممارسة الإدارية.

#### مبدأ سيادة القانون وعنصره الرئيسية 1.

مبدأ سيادة القانون هو القيمة الدستورية الأساسية لكل من السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية في جمهورية مصر العربية (المادة 94 من الباب الرابع من دستور مصر. 2014) يمثل هذا المبدأ نظاماً للفصل بين السلطات، أي أنه نظام يضع مجموعة من الضوابط والضمانات، ويغير من خالله الإدارة العامة (السلطة التنفيذية) من سلطات الدولة ويتساوى ني المرتبة مع، السلطات التشريعية والقضائية وفي هذا النظام يكون لإدارة العامة سلطاتها الحصرية الخاصة والتي تتضمن كل من إصدار القرارات الإدارية وتنفيذها.

بالنسبة لعملية صنع القرار الإداري فبداً سيادة القانون الرضوية لعديد من المبادئ من بينها مبادئ الشرعية والالتزام بالإجراءات القانونية والتناسب.

#### مبدأ الشرعية والالتزام بالإجراءات القانونية 2.

□□□□□□

تلتزم الجهات الإدارية بممارسة نشاطها بما يتوافق مع دستور جمهورية مصر العربية والالتفاقيات الدولية التي صدقت عليها جمهورية مصر العربية، والتشريعات المعمول بها لديها، وذلك ضمن حدود اختصاصاتها وبما يمشي مع الغرض الذي بمقتضاه تم منح هذه السلطات لها.

ال يجوز أن تآثر الحقوق أو المصالح القانونية ألد الأطراف المتأثرة بألعمال الإدارية، ما لم ينص القانون على غير ذلك وونقاً لإلجراءات المنصوص عليها في القانون.

□□□□□□

مبدأ الشرعية الإدارية هو من ركائز الإدارة القائمة على أساس سيادة القانون لكل. وإنه ال يسهدف حماية حقوق الأفراد نحسب وإنما يحمي أي هلالمصالح العامة، ويكون هذا المبدأ من: العناصر الرئيسة التالية:

- إلزام الإدارة العامة بالدستور والقوانين التنظيمية والتشريعات الثانوية، أي أن كل عمل إداري يجب أن يتوافق مع القانون؛
- - يكون كل عمل من أعمال الجهة الإدارية - والذي يتداخل مع الحقوق الفردية للمواطن قانونياً فقط إذا ما نص القانون على منح هذا الاختصاص الجهة الإدارية للقيام بهذا العمل.

:كذلك ويزا ً على هذين العنصرين الرئيسيين يتضمن أيضا ً مبدأ الشريعة

العمال الإدارية، وتتجسد أحد الجوانب النوعية في العبارة القديمة "الجازب الشكلي هو العدو اللدود للطاقع المتعسف ونوام للحرية"<sup>4</sup>

لهذا ترتد العمال الإدارية في مشروعيتها إلى مصدرين، بأنهما تكون صريحة إذا ما كانت في خدمة المصلحة العامة وفي ذات الوقت تضمن الحقوق الفردية، وتحقق كل منها من خلال إتباع الإجراءات المنصوص عليها. وبمعنى آخر يتعرض لصحة القرار الإداري بشكل مسبق أن عملية وضع القرار قد جرت بما يتوافق مع القواعد الإجرائية

واسناداً إلى ذلك تحتاج القواعد الإجرائية إلى تضمين وتجسيد القيم الذاتية عن مبادئ سيادة القانون

والديمقراطية. هكذا تضمن الإجراءات الإدارية مشروعية العمال الإدارية وتوجيهها نحو خدمة المواطن، وتعزيز المساءلة والفعالية والكفاءة وتوفر المعايير من أجل المراجعة القضائية

---

<sup>4</sup> R. v. Ihering, Vom Geist des römischen Rechts, Part 2 (4th edn., 1883, reprinted 8th edn. Basel), p. 471; cited



الأوروبيين ني إدارة تتبع مبادئ "الإدارة الجيدة" ضماناً لحماية الحقوق والحريات الأساسية الفردية وتعزيز العدالة في عاقلت المواطنين والإدارة، علوةً على ذلك قامت محكمة العدل الأوروبية بشكل مبادئ إدارية عامة على أساس تلك التي وضعتها ونقحتا المحاكم الإدارية الوطنية للدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي، والتي جاءت لتمثل جوهر القيم الأوروبية المشتركة.

#### "الإجراءات الإدارية: التطبيق العملي" لإدارة الجيدة 5.

:يتطلب تنفيذ مبادئ "الإدارة الجيدة" نظام أساسى مصمم بشكل جيد وراسخ يتكون من أربعة مكونات نظام من الإجراءات الإدارية ينظم عملية صنع القرار الإداري؛ 1-

تنظيم واضح السمات لإدارة العامة وهيئاتها في كافة مجالات وضع السياسات 2- والمسئويات الإدارية؛

موظفين على مستوى من المهنية والكفاءة والسبق اللي؛ 3-

نظام من الرقابة القضائية الفعالة لأعمال الإدارية 4-

ويعد كل مما سبق ال غنى عنه من أجل تطبيق الإدارة الجيدة.

وعليه ألجل التطبيق العملي لمبادئ "الإدارة الجيدة" يُعتبر وجود نظام مالي من الإجراءات الإدارية أمراً حتمياً، ويضع هذا النظام القواعد العامة بغرض عملية القيام بأى إجراء إداري مع ضمان جودة هذه العملية وبنفس القدر صحتها القانونية.

يحمي النظام الجيد للإجراءات الإدارية حقوق المواطنين ويعزز من مشاركتهم، كما أنه يجذب العمليات المعقدة والشكلية الطويلة غير الضرورية ويدعم الشفافية والمساءلة وبالتالي يساهم بشكل ملحوظ في إدارة عامة أكثر نزاهة السيم إذا ما أخذنا ني الاعتبار أن كثيراً من حالات الفساد ال نهدف إلى تحقيق أى شئ، سوى صدور قرار إداري يتفق مع القانون ويصدر في وقت معقول.

وأخيراً فإن النظام الجيد من الإجراءات الإدارية يجد من تكاليف المعاملات للمواطنين وكذلك من نفقات الحكومة، وعلى الجانب الآخر يُعتبر النظام الذي ينصف بإجراءات إدارية معقدة وال يتمتع بالكفاءة مكلفاً للمواطنين بل ويُؤثر كاهل موازنة الدولة على نحو ملحوظ.

الهدف من الإجراءات الإدارية

ألغراض هذا الدليل يتم تعريف مصطلح "الإجراءات الإدارية" بأنها سلسلة من الأعمال والخطوات التي تتخذها جهة إدارية معينة بهدف تقديم خدمة إدارية ما أو أي تدبير إداري آخر موجه إلى طرف أو مجموعة من الأطراف بما على قرار اتخذته الإدارة ونواً للقانون.

وتشمل الإجراءات الإدارية الأعمال اللازمة لتقديم الخدمة أو تنفيذ التدابير.

وتتضمن أخيراً إجراءات النظم الإداري أي مراجعة القرار الإداري استجابةً للشكوى المقدمة من أحد الأطراف.

الهدف من الإجراءات الإدارية

ونقلاً لتعريف الإجراءات الإدارية فإنها تعد ال سبل والوسائل التي بمقتضاها يتم تحقيق النتيجة المرجوة من

العمل الإداري، وهي ال تعتبر غاية ني حد ذاتها، بالإضافة إلى ذلك يجب أل يُساء نعم اللواعد الإجرائية باعتبارها تقوم بتوفير متطلبات "شكلية" وبالتالي ال يُعد بها. نال إجراءات تؤثر بشكل مباشر



تمثل الأنظمة الإدارية والقانونية والقضائية للدولة الجزء الأهم من بنيتها المؤسسية التحتية، ناهية عن هذه الأنظمة بالنسبة للنزعة الاقتصادية هو أمر معترف به عالمياً لكونها تمثل الأسس لعمل السوق وتشجيع أطراف المجتمع الأكثر ديناميكية من أجل المساهمة في تحقيق الرائدة العامة

يتطلب النجاح الاقتصادي للمؤسسات تشجيع الأفراد على المشاركة في أنشطة منسقة ومبتكرة، والبحث عن الفرص ومواجهة التحديات. وأيضاً يُنمى المستثمرون الأجانب بإجراء تقييم للمخاطر من خلال المعيار الرئيسي لثبات القدرة على التنبؤ واستقرار البيئة السياسية والمؤسسية، وتضطلع الدولة بدور رئيسي لتعريف ومراقبة احترام القواعد لضمان تحقيق القدرة على التنبؤ لممارسة الأنشطة الاقتصادية

تخدم مبادئ "الإدارة الجيدة" جميع هذه الأمور الموضحة أعلاه، ومن ثمّ تحتاج مؤسسات الدولة إلى الحد من التشارك حيال سلوك المشاركين الآخرين بالسوق والبيئة الاقتصادية والاجتماعية بوجه عام ، حيث أن الإدارة الموثوقة بها والتي تمنع الكفاءة والشفافية، والنظام القانوني الذي يضمن تطبيق الحقوق، الاقتصادية عبر التأكد من تنفيذ الملتزم للقانون هي بمثابة اشتراطات ألح الوصول إلى تحقيق

الاستثمارات الهامة طويلة الأمد سواء الخاصة أو العامة

عند غياب هذه المؤسسات تكون تكاليف المعاملات للمشاركين بالسوق مرتفعة وتُمثل حوافز مضادة (معوقات) أمام المبادرات الاقتصادية الـ مُبتكرة، وعليه تعمل الحكومات الاقتصادية إلى اتباع سلوك انتهازى مع تركيز أنشطتهم على استثمارات أول انبعاث مثل المشروعات التي يكون بها رأس مال ثابت قليل ونترات قصيرة الاسترداد التكلفة

إن سوء الإدارة الظاهر به قصوراً إدارياً واضحاً وإجراءات إدارية غامضة وطويلة ومعقدة على نحو غير ضروري تمهد الطريق للفساد والفساد، وحيال هذه الأوضاع لن تتمكن المحاكم من الضطلاع بدورها في ضمان مبدأ سيادة القانون، لأن هذه الأوضاع تعرق المبادرات الاقتصادية للمستثمرين المحتملين المحليين أو الأجانب مع التأثير سلباً على مستوى البطالة نضال عن احتمالية التأثير السلبى على الاستقرار السياسي

تهدف مبادئ "الإدارة الجيدة" إلى تحقيق التوازن بين احتياجات المجتمع والفاعلين الاقتصاديين في ضوء الصالح العام وتساعد على تكوين مؤسسات قوية والتي على أساسها تنبسط الدولة لتحقيق أهداف الرائدة مع الحفاظ على الحقوق والحريات الفردية بما فيها الاقتصادية، كما أن تشجيع الأنشطة الاقتصادية التي تعود بالفائدة الاجتماعية وتدعمها مع تقييم أثر الإجراءات واللوائح الإدارية عليها، لهذا فإن "الإدارة الجيدة" تسعى لخفض التكاليف الاقتصادية الضرورية من أجل الالتزام بالمطالبات الإدارية والحد من "أشكال البيروقراطية". ومن ضمن المجهودات المبذولة لتسهيل المواجهة مع الإدارات العامة والاتصال بها استخدام وسائل الاتصال القائمة على أساس تكنولوجيا المعلومات وإدخال نقاط الاتصال الواحدة "(النافذة الواحدة)"

لنست محض الصدقة أن تكون مبادئ "الإدارة الجيدة" جزءاً من نظام القيم بالتحديد الأوروبي، فالاتحاد الأوروبي يمثل بيئة سياسية واقتصادية معقدة ، حيث تكون لثباتية القدرة على التنبؤ أهمية قصوى لصنع القرار المشترك أو لتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، لهذا تعتبر هذه المبادئ مشتركة لدى جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي وكذلك لمؤسسات الاتحاد الأوروبي نفسها. إن حق المواطنين بالاتحاد الأوروبي في "الإدارة الجيدة" هو منصوص عليه في المادة 41 من ميثاق

،الحقوق الأساسية للتحاد الأوروبي

كذلك، يقر مجلس أوروبا في قراره 77 (31) حق المواطنين

## "مزايا" الإدارة الجيدة 4.

تعزيز "الإدارة الجيدة" من الحكومة الرشيدة والكفاءة السياسية وتدعم التنمية الرئص ادية للدولة

إن الإدارة العامة الموثوق بها والعادلة والمنتجة هي الإدارة ذات الكفاءة في تنفيذ المألّم للولايات السياسية والقواعد القانونية، أضف إلى ذلك السعي لتحقيق المصلحة العامة بأعلى كفاءة واحترام حقوق المواطنين ومصالحهم. وهذا من شأنه أن يعود بالنفع على الحكومة والمواطنين وبشكل أكثر عمقاً لم على الحكم الديمقراطي عالوة إلى ذلك فإن مبادئ "الإدارة الجيدة" تدعم الكفاءة السياسية من خلال تحقيق

، القدرة على التنبؤ وتعزيز الشرعية السياسية ودعم الحكم الديمقراطي

نعتبر القدرة على التنبؤ من الأمور الهامة للحكومة حتى نتأكد من أن قراراتها سوف تخضع للقيّد، كما أنها أيضاً هامة بالنسبة للمواطنين حيث يستطيعون معرفة حقوقهم وواجباتهم والتصرف بعقلانٍ لذلك مع معرفة ما هو متوقع من الإدارة العامة عند ممارسة أنشطتها

إن المعاملة العادلة لمصالح المواطنين من خلال توثيق إمكانيات السّتماع لهم والنشاور والمشاركة وكذلك المساءلة نعد شروطاً مفضلة لتبّول القرارات الإدارية (وبشكل أكثر عمومًا سياسات الحكومة) (من قبل المئاترين بها وكذلك عموم الجمهور، وتُعزّز "الإدارة الجيدة" الثقة في المؤسسات، والتي تُعزّز من الشّتراطات المحورية لخفض التكاليف وتحقيق السّالم الاجتماعي والسياسي).

وعلى العكس يؤدي غياب هذه الشروط إلى ضعف كل من الإدارة ومؤسسات الدولة وفي نهاية المطاف بئدي قدرة المجتمع على التماوض بمسئوى رنااهيته

إن التأخير وعدم الكفاءة والتخيز والتعسف والفساد والمحسوبية والمحاباة والشكال الأخرى من سوء الإدارة هي أمور تؤدي إلى استياء المواطنين ومقاومتهم ومعارضتهم للدولة ومؤسساتها، مما يؤوض من شرعية الحكومة ويؤدي إلى فشل الدولة

جميع هذه الأمور لها أهمية أيضًا على المستوى الدولي حيث أن الإدارة ذات الأداء الجيد ندعو إلى

الاحترام والقبول بين الدول والمنظمات الدولية (نوق الوطنية) الأخرى. ويطلب التعاون عبر الحدود  
الاستناد إلى قواعد واضحة وإبالة للنبؤ ومؤسسات محلية ذات كفاءة، ومن هذا المنطلق ندعم هذه  
الشروط الوضع السياسي والاقتصادي للدولة على مستوى الأسواق العالمية

الأوروبية الأخرى. وتوفر هذه المبادئ الخطوط الأساسية في ضوء التعاون الإداري عبر الحدود مع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي.

### التحديات الجديدة 3.

يعيد مفهوم "الإدارة الجيدة" تعريف العملية الإدارية والعلاقات ما بين الإدارة والمواطنين. ففي الماضي كان التحدي الرئيسي أمام "الإدارة الجيدة" هو احترام مبدأ سيادة القانون والذي بمقتضاه ينبغي أن ترتكز الخطوات الإدارية على أحكام قانونية صارمة تحدد اختصاص الجهة الإدارية وتضع حدودها، وهكذا نكون قابلية التنبؤ بالخطوات الإدارية وخضوعها للمساءلة أمراً مكنوياً.

إلا أنه عالة على ذلك جاء التحدي الإضافي والكثير حداثة أمام "الإدارة الجيدة" المتمثل في الاستجابة إلى التغيرات المجتمعية والثقافية والتكنولوجية والاقتصادية الرئيسية التي طرأت خلال العقود الماضية. وتؤثر هذه التغيرات على جميع الدول إلا أنها تعتبر ذات أهمية خاصة بالنسبة للدول التي تمر بمرحلة انتقالية.

ويمكن الإشارة إلى أن أحد التغيرات الحديثة هي أن العلاقة بين سلطات الدولة والمواطنين أصبحت تسهم بالمساواة فالإدارة الديمقراطية الحديثة لم تعد تعتبر المواطن تابعاً للسلطات العامة بل تعتبره أصلاً من الأصول، وهو المسند الأول من الخدمات الإدارية ويحصل على مساحة من المشاركة باعتماده شريك فعال يساهم في تحقيق الرفاهية العامة. كما

يُجري نشجيع مشاركة المواطن وتعاونهم مع الإدارة باعتماد ذلك شرطاً ضرورياً من أجل تحقيق إدارة

ديمقراطية تسهم بالكفاءة وكذلك للتنمية الاقتصادية لذلك تحتاج عملية وضع الإطار الإداري وتوحيده.

الخدمات الإدارية إلى القيام بالتيك مع هذا الوضع الجديد ، ويتطلب ذلك مساحة جديدة لتطبيق فهم عديدة "مثل الشفافية والتبسيط والوضوح والمشاركة والاستجابة والبدء "الموجه نحو مصلحة المواطن" بالأساس. وهذه الفهم تعيد تعريف علاقة الإدارة بالمواطنين باعتمادهما اتخاذاً "أنقياً" أكثر. ولذا تحتاج الأحكام القانونية وتنفيذها الإداري إلى تضمين هذا التعريف الجديد ومواكبة مثل هذه التطورات

وأما التغير الثاني فيتعلق بواقع أن الأشخاص في الوقت الحالي تتواصل بشكل مختلف عما كانت عليه في العقود الماضية، وال يرجع ذلك فقط إلى التطور التكنولوجي وسريع التأثير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بل أيضاً بأسلوب الاتصال والتواصل بشكل عام الذي تغير في المجتمع، حتى أن طريقة التخاطب بالنسبة للجيل الأصغر سناً على أقل تقدير قد أصبحت مباشرة بشكل أكثر ولها طابع رسمي أقل، كما أن العلاقات بين أطراف الاتصال فيما يتعلق بالمكانة المجتمعية أو المراحل الحياتية قد صارت

عديمة الأهمية.

يتمثل التغير الرئيسي الثالث في السرعة الملحوظة الجارية بها أي نوع من المعاملات في المجتمع. ففي كل مكان الآن دائماً لم ما نكون الاستجابة الفورية أمراً مكنوياً، حيث يعبر انتظار ردود الأفعال بمداينة

مضيق للوقت.

يجب على "الإدارة الجيدة" الموجهة نحو رعاية مصالح المواطنين أن تستجيب لهذه التغيرات التقنية والاجتماعية، وبالتالي ينبغي عليها

- أن تكون ذات طابع أنقياً أكثر؛
- أن تستخدم التكنولوجيا وأساليب الاتصال المعاصرة؛
- أن تسعى من أجل الوصول إلى نتائج الفورية.

ويعد المسندون من الخدمات الإدارية لأعمال وكذلك القطاع الخاص هم النواة المستهدفة الثالثة من هذا الدليل. وسوف يجدوا معلومات حول المعايير الدولية لإدارة الجودة وقياس مدى سعي الجهة الإدارية المعنوية لتحقيق مثل هذه المعايير.

## لماذا الحاجة إلى نظام جيد من الإجراءات الإدارية؟ 1.

إن النجاح السياسي للحكومات يتحقق اعتماداً على مستوى جودة الإدارة العامة. لهذا فإن الإجابة الأولى على السؤال الخاص ، لماذا الحاجة إلى نظام جيد من الإجراءات الإدارية؟ يجب أن تكون بالتأكيد على الأهمية السياسية لإدارة العامة بشكل عام من أجل نظام للحكومة.

"إن الإدارة العامة هي الممارسة للسلطة السياسية في الحياة اليومية"<sup>2</sup>.

إن أفضل المفاهيم السياسية التي تستهدف أمورا مثل وضع نظام تعليم يناسب مع المسؤولين، أو توفير الضمان الاجتماعي، أو حماية البيئة، أو مكافحة معدل البطالة، أو تحقيق نمو اقتصادي مستدام، أو ضمان تطبيق القانون والمحافظة على النظام ، سوف تتعرض للفشل إذا ما انتقلت الإدارة العامة إلى القدرة

الضرورية على تحقيق مثل هذه المفاهيم في واقع الحياة اليومية.

ونتيجة لهذه الأهمية السياسية فإن الوضع الحالي لإدارة العامة والتحديات التي يجب أن تطرأ عليها لتتوافق مع سرعة التغير في احتياجات المجتمع ومفاهيم الحكومة تخضع حاليًا للنقاش بشكل رئيسي في كفاءة الدول الأوروبية. وضمن هذا السياق السياسي والاجتماعي نشأت "الإدارة الجيدة" بوصفها مفهومًا لم شامال يوضح الهدف الكلي من عملية الحداثة ، لهذا رأيت "إرادة" وضع هذا الدليل على أساس هذا المفهوم الرئيسي.

إن جميع المبادئ والقواعد المنصوص عليها في الجزء الثاني من هذا الدليل وكذلك لكل توصية موضحة في الجزء الثالث بغرض التطبيق العملي الإداري الجديد لهذه المبادئ هي جماعيها قائمة على الإطار المعياري "لإدارة الجيدة" وعناصره ومشتقة مباشرةً منه.

## "العناصر الرئيسية" لإدارة الجيدة 2.

إن "الإدارة الجيدة" بالأساس لخدمة المجتمع، ولذا فإنها تستهدف إلى توقعات ومتطلبات النهج المتوازن المتطلب لحماية المصلحة العامة مع احترام حقوق المواطن ومصالحة، ومن هذا المنطلق ندعم "الإدارة الجيدة" الثقة الاجتماعية في السلطة التنفيذية وتعزيز التنمية الاقتصادية والمجتمعية، وعلى النقيض نجد الإدارة السيئة بمثابة عثرة أمام الاستثمارات التنمائية ومن الممكن أن تؤدي إلى عدم ثقة المواطن في الدولة.

"نشأ المبادئ والمعايير الخاصة "بالإدارة الجيدة" في أوروبا من تشريعات الاتحاد الأوروبي ونظامه

القضائي<sup>3</sup> وكذلك من ممارسات الإدارة الجيدة في الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي وغيرها من الدول

<sup>2</sup> Max Weber (1922) Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie (5<sup>th</sup> revised edn. 1980. Tübingen) p. 28. "Politische Herrschaft im Alltag ist Verwaltung".

3 C/المادة 41 من ميثاق الحقوق الأساسية للاتحاد الأوروبي 364/01 (2000) 3

كذلك من الأهمية المحورية المعنوية بالإدارة العامة

المادة 2 من معاهدة الاتحاد الأوروبي والتي بموجبها "تأسس الاتحاد على قيم احترام كرامة الإنسان والحريّة والديمقراطية والمساواة وسيادة القانون واحترام حقوق الإنسان، بما في ذلك حقوق الأشخاص المنتمين إلى الأقليات

المادة 197 من معاهدة عمل الاتحاد الأوروبي والتي تشير إلى القدرة الإدارية للدول الأعضاء باعتبارها مسألة مصلحة مشتركة.

## **: الجزء الأول مقدمة 2.**

في سبتمبر من عام 2015، قامت المبادرة المصرية إصلاح مزاج الأعمال (إرادة) وبرنامج دعم نهج نهج الحوكمة والإدارة (سيجما)<sup>1</sup> بالبدء في مشروع مشترك يتمثل هدفه العام في المساهمة في وضع نظام

يضمن جودة وتبسيط الإجراءات الإدارية في الإدارة العامة المصرية.

لقد تم إعداد هذا التقرير كجزء من المشروع الذي يهدف إلى تحسين الأداء الإداري (المشار إليه فيما بعد بكلمة "الدليل") في عدد من مخرجات هذا المشروع، وني ذات الوثائق المتعلقة بالمشروع.

ولقد تم إنشاء فريق العمل من إرادة/سيجما من أجل تطوير ونصائح خلال المراحل الثلاثة التي للمشروع والموضحة فيما يلي:

**استهدفت المرحلة الأولى، التحليل (التحليل التفصيلي للخطوات العملية والإطار التنظيمي للإجراءات** لتقديم إحدى الخدمات الحكومية الموجهة لمجتمع الأعمال، ومراحل وضع الإطار الإداري في إحدى

الجهات الإدارية المصرية، وتم تقييم هذا الإجراء في ضوء المعايير الدولية، مع التركيز على مفهوم الإدارة الجديدة حسب تطوره بالاتحاد الأوروبي والدول الأعضاء به.

وفي المرحلة الثانية، والتي اتخذت طابعاً تجريبياً، تم إعداد التوصيات اللازمة لتخاذ إجراءات إدارية محددة تكون ذات صلة بمجتمع الأعمال. وهذه التوصيات التي خضعت للتطوير بشكل مشترك بالتعاون مع المختصين من الجهة الإدارية المعنية لم تكن موجهة إلى تبسيط الإجراءات فحسب وإنما أيضاً لضمان جودة الخدمات الإدارية ومشروعها والتي سوف يتم تقديمها بوصفها مخرجات لإجراءات ذات الصلة بهذا الدليل.

وأسفراً إلى النتائج التي خلصت إليها المرحلة التحليلية والتجريبية أنه تمت المرحلة الثالثة إلى هذا الدليل الموجه حالياً إلى الإدارة العامة المصرية بشكل عام والمنطبق على الممارسات الإدارية في شتى أنحاء الدولة.

## **: المستهدفون من الدليل**

يستهدف الدليل بشكل رئيسي المسؤولين الإداريين من المختصين بمباشرة الإجراءات الإدارية بالجهات الإدارية. وسوف تجد هذه الفئة المستهدفة في الجزء الثالث من هذا الدليل شرحاً تفصيلياً للعناصر

والخطوات العملية الموحدة من أجل الوصول إلى الإجراءات الإدارية الجديدة والمبسطة.

إن هذه الخطوات العملية للغاية جرى استخلاصها من المبادئ والقواعد المعترف بها بشكل عام في الاتحاد الأوروبي باعتبارها العناصر الرئيسية للإطار التنظيمي المطلوب من أجل تحقيق معايير الممارسة الإدارية الجديدة. وسوف يتناول الجزء الثاني من هذا الدليل تلك المبادئ والقواعد بالشرح والتوضيح.

كذلك، يستهدف هذا الدليل المسؤولين الإداريين العليا بالجهات الإدارية. ولغرض هذه الفئة المستهدفة يوفر أيضاً الجزء الثاني التوصيات من أجل عملية تمكين الجهة الإدارية المعنية من التنفيذ التدريجي للمبادئ والقواعد الخاصة بالإدارة الجديدة من خلال تطبيق العناصر والخطوات العملية المقترحة للقيام بالإجراءات ذات الصلة.

---

ممولة بشكل خاص من خلال OECD مبادرة مشتركة ما بين الاتحاد الأوروبي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية<sup>1</sup>  
المفوضية الأوروبية

## المحتويات 1.

1	المحتويات	2
2	الجزء الأول مقدمة :	3
	لم إذا الحاجة إلى نظام جيد من الإجراءات الإدارية؟ 4 1.	
	العناصر الرئيسية "الإدارة الجيدة" 4 2.	
3	التعديلات الجديدة	5
4	مزايا "الإدارة الجيدة"	6
	الإجراءات الإدارية: التطبيق العملي "الإدارة الجيدة" 8 5.	
3	الجزء الثاني المبادئ والقواعد الخاصة بتطبيق إجراءات إدارية مبسطة	10
10	1. مبدأ سيادة القانون وعنصره الرئيسية	
	مبدأ الشرعية والالتزام بالإجراءات القانونية 10 2.	
	مبدأ ممارسة السلطة التوجيهية في حدود القانون . 12 3.	
14	4. مبدأ التناسب	
14	5. مبدأ الموضوعية والحيادية	
	مبدأ المساواة وعدم التمييز 15 6.	
	مبدأ اللغاة من خالل الإجراءات الإدارية ال مبسطة 16 7.	
17	8. مبدأ سرعة الجراء	
	مبدأ حرية شكل التصلال / التوصل 18 9.	
18	10. مبدأ استجابة الجهة الإدارية	
19	11. مبدأ المعلومات والمساعدة الفعالة	
	مبدأ التطبيق في الوقائع بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية 20 12.	
	مبدأ استخدام البيانات القائمة بحكم السلطة القانونية للجهة الإدارية 20 13.	
	مبدأ حق السمعاع إلى الأطراف المعنية 21 14.	
	مبدأ الالتزام بإبداء السباب 22 15.	
	مبدأ استمرارية القرار الإداري 23 16.	
	مبدأ الحماية القانونية من خالل تقديم الشكوى 24 17.	
4	الجزء الثالث تنفيذ المبادئ في الممارسة الإدارية المعاصرة	27
77	Glossary of legal terms used in the Guide	Annex



## دليل الإجراءات الإدارية الجيدة

نماذج التعاون المشترك بين

- "المبادرة المصرية لإصلاح مناخ الأعمال" إرادة -  
"برنامج دعم تحسين الحوكمة والإدارة" سيجما

-مسودة 01

2018)

يوليو