

## القواعد التنفيذية لتظلم الموظفين في جامعة تبوك

### مقدمة:

لابد أن تتوفر مجموعة من الموارد تساعد المنظمات الاقتصادية والإدارية بإختلاف أنشطتها على تحقيق أهدافها، وهذه الموارد بصفة أساسية هي الموارد البشرية، والموارد المالية، والموارد المادية، والموارد التكنولوجية، والتي يجب توفرها بما يتناسب ونشاط المنظمة، وتعتبر رأس المال البشري الأهم تأهيلاً وتدريباً لتحقيق الكفاءة والفعالية الإنتاجية، لذا لا بد من التعرف على همومهم ومشاكلهم الإدارية لتحقيق أقصى ما يمكن تحقيقه بهدف الرقي بمستويات إنتاجيتهم وعطائهم.

### المادة (١):

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه القواعد المعاني المخصصة لها ادناه، وكل ما لم يرد يرجع في بيان مقصودة لأي من نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية والأنظمة واللوائح والقرارات المعمول بها في المملكة، بما لا يتعارض وغايات هذه القواعد.

**الجامعة:** جامعة تبوك.

**مدير الجامعة:** معالي مدير جامعة تبوك.

**الوكالة:** وكالة الجامعة.

**رئيس اللجنة:** وكيل الجامعة رئيس اللجنة.

**اللجنة:** لجنة النظر في شكاوى وتظلمات الموظفين بالجامعة.

### المادة (٢): السياسة العامة:

زيادة جودة الخدمات المقدمة للموظفين من منسوبي الجامعة بما ينعكس إيجابياً على آدائهم الوظيفي وبالتالي المساهمة في مخرجات العملية التعليمية.

### المادة (٣): الهدف العام من تقديم الشكوى أو التظلم:

رفع الظلم عن الموظفين والتعرف على مشاكلهم في إطار بيئة العمل بموجب نظام مجلس التعليم العالي ونظام مجلس الخدمة المدنية ونظام تأديب الموظفين واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها في جامعة تبوك.

### المادة (٤): نطاق تطبيق الآلية:

تطبق مواد هذه الآلية على جميع الموظفين العاملين في جامعة تبوك من مختلف المراتب الإدارية في مختلف الوكالات والكليات والعمادات المساندة والإدارات والفروع والكليات الجامعية.

### المادة (٥):

تشكل لجنة للنظر بشكاوى وتظلمات الموظفين من منسوبي الجامعة بقرار من معالي مدير الجامعة برئاسة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية وعضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الإعتبارية الوظيفية، وتكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور القرار.

- ١ - وكيل الجامعة رئيساً.
- ٢ - عميد شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين عضواً ونائباً لرئيس اللجنة.
- ٣ - عميد العمادة المعنية أو مدير الإدارة المعنية.
- ٤ - مدير إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس.
- ٥ - مدير إدارة شؤون الموظفين.
- ٦ - عضو من إدارة الشؤون القانونية.
- ٧ - عضو منتدب من عمادة التطوير والجودة.
- ٨ - عضو من الوكالة.
- ٩ - سكرتير اللجنة.

## المادة (٦): تختص اللجنة بالمهام والمسؤوليات التالية.

- ١ - متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.
- ٢ - معالجة المشكلات التي تواجه الموظفين من مختلف المستويات الإدارية.
- ٣ - التنسيب بالتوصيات المناسبة لحل اسباب الشكاوى والتظلمات.
- ٤ - متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من مختلف المصادر.
- ٥ - التحقق من اسباب الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.
- ٦ - المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات نظرها والمحافظة على سلامة أعضاء اللجنة.
- ٧ - توثيق الشكاوى والتظلمات الواردة إلى اللجنة حسب الكلية والقسم وموضوعاتها.
- ٨ - إعداد محضر إجتماع وتقرير تفصيلي يتضمن التوصيات المناسبة لمعالجة الشكاوى والتظلمات.
- ١٠ - رفع محاضر إجتماعات اللجنة بما تتضمنه من توصيات لمعالي مدير الجامعة.

١١ - إحالة الشكاوى أو التظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية للجهات المختصة.

## المادة (٧):

يحق لووكالة الجامعة تقييم هذه القواعد من حين لآخر، ورفع مقترحات التعديل والحذف والإضافة لمجلس الجامعة، كما لها الحق في تفسير أي من بنودها بما لا يتعارض ومضمونها.

## المادة (٨): أهداف اللجنة:

تتمثل الأهداف المرجوة من تشكيل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات الموظفين في جامعة

تبوك فيما يلي:

- ١ - التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة لموظفي الجامعة الإداريين.
- ٢ - المساهمة في تطوير بيئة العمل الأكاديمي والإداري.
- ٣ - المحافظة على المتميزين من الموظفين والإبقاء عليهم.
- ٤ - تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال آلية عمل واضحة تبين الخطوات الإجرائية المتبعة في عملية تقديم شكاوى وتظلمات الموظفين.
- ٥ - التعرف على الهموم والمصاعب التي تواجه الموظفين والعمل على تذليلها.

## المادة (٩): المعايير والأسس التي تحكم عمل اللجنة:

- ١ - الخبرة والكفاءة في معالجة مواضيع التظلمات والشكاوى.
- ٢ - الحرص على سرية الشكاوى أو التظلم، وبناء عليه تعتبر جميع المستندات المتعلقة بشكاوى وتظلمات الموظفين وجميع المداولات التي تعقدها اللجنة سرية ولا يفصح عنها إلا للأشخاص الذين يحق لهم الإطلاع على المعلومات بموجب طبيعة أدوارهم في عملية معالجة تلك الشكاوى أو التظلمات.
- ٣ - يكون إجتماع أعضاء اللجنة كل أسبوع وبشكل دوري للنظر في الشكاوى والتظلمات.
- ٤ - الموضوعية والحيادية عند النظر في الشكاوى والتظلمات.
- ٥ - إعتقاد نظام مجلس التعليم العالي ونظام مجلس الخدمة المدنية و نظام تأديب الموظفين واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها.
- ٦ - الحرص على عدم إلحاق الضرر بأعضاء اللجنة بسبب الشكاوى أو التظلم.
- ٧ - إتاحة المجال لإمكانية وصول اللجنة لأي من الوثائق والمستندات موضوع الشكاوى أو التظلم.
- ٨ - سرعة البت في الشكاوى، ويعتمد ذلك على طبيعة موضوع الشكاوى أو التظلم.

## المادة (١٠): الأسباب الموعزة للشكاوى أو التظلم:

- ١ - التظلم على قرار إداري بخصوص أي حق من حقوق الوظائف تضمنه اللوائح التنفيذية.
- ٢ - الشكاوى على عضو هيئة تدريس أو موظف آخر.
- ٣ - الشكاوى على رئيسه المباشر.
- ٣ - التظلم من قرار إداري فيما يتعلق بالترقيات الإدارية.
- ٤ - التظلم على قرار مالي بخصوص حقوقه المالية.
- ٥ - صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية مجحف في حق عضو هيئة التدريس لا يحقق التوازن مع نظرائه من الموظفين أو لا يعيد إليه كامل حقوقه.

## المادة ( ١١ ) : وسائل تقديم الشكاوى والتظلمات:

- ١ - صناديق شكاوى الموظفين (صندوق أمام مكتب عميد الكلية المعنية وصندوق عمادة التطوير والجودة).
- ٢ - لقاءات مباشرة مع الإدارة العليا.
- ٣ - لقاءات رؤساء الأقسام الإدارية مباشرة.
- ٤ - نظام الشكاوى والإقتراحات من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة.
- ٥ - البريد الإلكتروني لعمادة التطوير والجودة.

## المادة ( ١٢ ) : الخطوات الإجرائية لتقديم الشكاوى والتظلمات:

- ١ - تقوم عمادة التطوير والجودة بمتابعة تزويد صناديق الشكاوى والتظلمات بنماذج الشكاوى أو التظلم على أن يكون مفاتيح تلك الصناديق بعهدة العمادة.
  - ٢ - يقوم مقدم الشكاوى أو التظلم بتعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكاوى أو التظلم وحسب الوسيلة المستخدمة في تقديمها.
  - ٣ - أو يقوم بتقديمها لرئيس القسم المختص، حيث يقوم الأخير برفع الشكاوى رسمياً إلى اللجنة من خلال عميد الكلية المختص، ويقوم عضو اللجنة المنتدب من عمادة التطوير والجودة بجمع الشكاوى والتظلمات من الصناديق المخصصة لذلك.
  - ٤ - يقوم أعضاء اللجنة في إجتماعها بفرز الشكاوى والتظلمات حسب الكلية والقسم ونوع الشكاوى أو التظلم وتبويبها في سجل خاص يسمى سجل الشكاوى والتظلمات.
  - ٥ - تقوم اللجنة بالنظر في الشكاوى أو التظلم ودراسة موضوعها والتحقق من اسبابها بالوسائل التي تضمن التوصل إلى الحقائق مع التوصية لمعالى مدير الجامعة بالتوصيات المناسبة، حيث يتم:
- ٥- ١ - رفض الشكاوى في حال عدم إكمال تعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكاوى أو التظلم، وحفظها.
  - ٥- ٢ - قبول النظر في موضوع الشكاوى أو التظلم، ويتم:

- ٥- ٢- ١- رد الشكوى على مقدمها في حال عدم ثبوت صحتها وإتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه في حال تكرار ذلك، وحفظها.
- ٥- ٢- ٢- أو إحالة إجراءات معالجة الشكوى أو التظلم للكلية أو الإدارة المختصة داخلياً، أو إحالتها للجهات المختصة إذا كانت ذات طبيعة جنائية أو جزائية.
- ٦- تقوم اللجنة بالرد على مقدم الشكوى أو التظلم، حيث يتم إرسال إفادة خطية تتضمن:
  - ٦- ١- الأولى تفيد بإستلام الشكوى أو التظلم، متضمنةً رقم الشكوى وتاريخ الإستلام وبيانات الطالب، وبيانات الشكوى أو التظلم.
  - ٦- ٢- الثانية تتضمن قرار أو قرارات اللجنة خلال (٣) ايام من تاريخ إستلام الشكوى أو التظلم في حال قبول النظر في موضوعها، ويتم إشعاره بمتابعة شكواه أو تظلمه في حال تطلب معالجة موضوعها مدة أطول من ذلك مع إبداء أسباب إتخاذ تلك القرارات، وله الحق في الطعن على قرارها خلال أسبوع من تسلمه قرار اللجنة.
  - ٦/٣- يسمح لعضو هيئة التدريس بالطعن على قرار أو قرارات اللجنة خلال أسبوع من تسلمه ذلك القرار أو تلك القرارات.
- ٧- تقوم اللجنة بمتابعة الشكاوى والتظلمات بإستخدام نموذج متابعة لشكوى أو التظلم.
- ٨- تتم أرشفة الشكاوى الواردة وثائقياً وإلكترونياً لدى اللجنة، وتحفظ نسخة لدى عمادة التطوير والجودة لغايات التوثيق وإستخدامها كمؤشر في تقييم الأداء المؤسسي.
- ٩- يتم مراجعة الآلية وقياس أدائها دورياً.

### المادة (١٣): الوثائق والمستندات المطلوبة للنظر في الشكوى أو التظلم:

- ١- نموذج الشكوى أو التظلم.
- ٢- أية مستندات أو وثائق مدعمة.
- ٣- نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

### المادة (١٤):

يعمل بهذه القواعد التنفيذية اعتباراً من تاريخ إعتمادها من قبل معالي مدير الجامعة.