

**اسم السياسة:** -سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات والإجراءات التأديبية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.  
**مالك السياسة:** الإدارة العامة للموارد البشرية – إدارة التواصل الداخلي

اسم السياسة	سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات والإجراءات التأديبية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
كود السياسة	
رقم الإصدار	
تاريخ اعتماد الإصدار الأول	

**الهدف من السياسة:** تهدف هذه السياسة والإجراءات إلى إقامة بيئة عادلة ومحترمة للموظفين وأعضاء هيئة التدريس وضمان معالجة الشكاوى والتظلمات بشكل شفاف ومنصف يجب ان تتم مراجعة وتحديث هذه السياسة والإجراءات بشكل دوري لضمان استمرارية فعاليتها وملاءمتها للتطورات القانونية والعملية.

#### نطاق التطبيق:

يشمل هذا السياسة والإجراءات جميع الموظفين وأعضاء هيئة التدريس التابعين لجامعة نجران بغض النظر عن المستوى الوظيفي أو الرتبة.

**الاستثناءات:** لا يوجد.

#### التعريفات ذات العلاقة

شكوى	يُعرف الشكوى على أنها ادعاء يقدمه موظف أو عضو هيئة تدريس بخصوص مسألة تتعلق بالعمل أو بيئة العمل
تظلم	يُعرف التظلم على أنه ادعاء يقدمه موظف أو عضو هيئة تدريس بخصوص قرار أو إجراء غير عادل أو غير ملائم تجاهه.
إجراء تأديبي:	يُعرف الإجراء التأديبي على أنه الإجراء الذي يتخذه صاحب السلطة التنفيذية أو المختصة للتعامل مع مخالفة محتملة للسياسات أو القوانين أو القواعد المنظمة للموظفين أو أعضاء هيئة التدريس.
صاحب الصلاحية	المشرف العام على الإدارة العامة للموارد البشرية
الوحدة التنظيمية	إدارة التواصل الداخلي- وحدة رعاية المستفيدين

#### نص السياسة:

١ - استقبال الشكاوى والتظلمات:

- يجب توفير آلية سهلة وواضحة لتقديم الشكاوى والتظلمات.

- ينبغي تحديد المكتب أو الجهة المسؤولة عن استقبال الشكاوى والتظلمات.  
2. التحقيق والتقييم:

- ينبغي تشكيل فريق تحقيق مختص للتحقيق في الشكاوى والتظلمات.

- يجب أن يتم تعيين أعضاء الفريق بشكل مستقل ومحيد.

- ينبغي أن يتم توثيق كافة مراحل التحقيق وتوثيق الأدلة المقدمة.

3. التواصل والتعاون:

- يجب أن يتم توفير قنوات فعالة للتواصل مع الشاكين والأطراف المعنية.

- يجب التعاون مع الشاكين والأطراف المعنية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للتحقيق.

4. اتخاذ الإجراءات المناسبة:

- يجب أن يتم اتخاذ إجراءات تصحيحية مناسبة في حالة تأكد وجود مخالفة أو سلوك غير مقبول.

- يجب أن تتضمن الإجراءات المناسبة عقوبات وعواقب واضحة وملزمة للمخالفة.

5. السرية والحماية:

- يجب الحفاظ على سرية هوية الشاكين والأطراف المعنية.

- يجب حماية جميع الأطراف من أي انتقام أو تعسف أو تأثير سلبي.

إجراءات تطبيق سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات والإجراءات التأديبية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.

### 1. إدارة الشكاوى والتظلمات:

- يتم تشكيل لجنة مختصة لاستقبال ودراسة وحل الشكاوى والتظلمات المقدمة من الموظفين وأعضاء هيئة التدريس.

- تضم اللجنة ممثلين من الإدارة والموارد البشرية والجهات ذات الصلة.

- يتم التعامل مع الشكاوى بسرية تامة وفي أسرع وقت ممكن.

- يتم إبلاغ صاحب الشكاوى بنتيجة التحقيق والإجراءات المتخذة.

### 2. الإجراءات التأديبية:

- تم تحديد لائحة واضحة للسلوكيات والمخالفات التي تستوجب إجراءات تأديبية (اللائحة التنفيذية للموارد البشرية في الخدمة

المدنية- مدونة السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة)

- تندرج الإجراءات التأديبية من التنبيه إلى الإنذار إلى الفصل من الخدمة.

- يتم تطبيق الإجراءات التأديبية وفقاً للائحة بعد إجراءات تحقيق عادلة.

- يحق للموظف أو عضو هيئة التدريس التظلم من القرار التأديبي.

### 3. الاستئناف والتظلم:

- يمكن للموظف أو عضو هيئة التدريس استئناف أي قرار تأديبي أمام لجنة مختصة.

- تقوم اللجنة بدراسة الاستئناف وتقديم توصيتها إلى الجهات العليا في الجامعة.

- يتم إبلاغ صاحب الشأن بنتيجة الاستئناف أو التظلم.

عند تعديل سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى والتظلمات والإجراءات التأديبية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.

١- تقوم الإدارة العامة للموارد البشرية كونها مالكة السياسة بتعبئة النموذج المعتمد ، ورفع به لعمادة التطوير والجودة للحصول على الموافقة.

٢- تقوم الإدارة العامة للموارد البشرية بتشكيل لجنة لتعديل السياسات ويرفق بقرار التشكيل النموذج المعتمد متضمناً موافقة عمادة التطوير والجودة.

٣- تقوم اللجنة المشكلة بدراسة مبررات التعديل واللوائح والأنظمة والسياسات ذات العلاقة.

٤- تقوم اللجنة بإعداد مسودة سياسات الجهة على النموذج المعتمد.

٥- يرفع رئيس اللجنة السياسة بعد تعديلها لرئيس الجهة مالكة السياسة.

٦- يتم العرض على المجلس الرسمي للجهة مالكة السياسة للمناقشة والاعتماد.

٧- قد يتطلب تعديل بعض السياسات المصادقة من جهات أعلى.

٨- تقوم الإدارة العامة للموارد البشرية بإصدار قرار بدء العمل بسياساتها المعتمدة وترفع نسخة من السياسة لوحدة التميز المؤسسي.

٩- تقوم الإدارة العامة للموارد البشرية بإعلان سياساتها المعتمدة وتعميمها على المعنيين.

### سجل التعديلات على السياسة

ملخص التعديل	أسباب التعديل	جهة اعتماد التعديل	تاريخ اعتماد التعديل

[رابط الشكاوى والتظلمات لدى الإدارة العامة للموارد البشرية](#)