



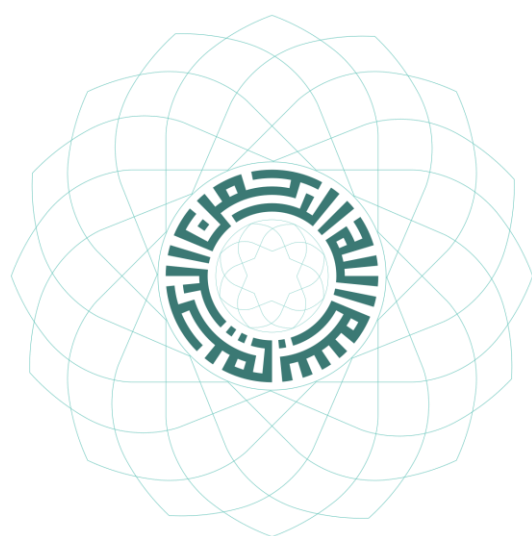
جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY



دليل سياسات الشكاوى والتظلمات لأعضاء هيئة التدريس والموظفين

بجامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز

1446 هـ - 2025 م





جامعة الأمير
سكّام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

دليل سياسات الشكاوى والتظلمات
لأعضاء هيئة التدريس والموظفين
الإدارة العامة للموارد البشرية

محتوى الدليل ...

3	كلمة المدير العام للموارد البشرية
4	مقدمة
5	السياسات العامة والمصطلحات
6	إجراءات تقديم الشكاوى / التظلمات
7	الجهات المعنية بمعالجة الشكاوى والتظلمات
7	السرية والحماية
7	القنوات الرسمية لاستقبال الشكاوى والتظلمات
7	المراجع النظامية



كلمة المدير العام

يعد هذا الدليل مرجعاً أساسياً لأعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز لضمان حقوقهم الوظيفية وتعزيز بيئة عمل عادلة ومنصفة. تحت الجامعة جميع منسوبيها على اتباع القنوات الرسمية في تقديم الشكاوى والتظلمات لضمان معالجتها بفعالية وشفافية.

مقدمة :

تحرص جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز على توفير بيئة عمل عادلة ومتوازنة تسهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق رضا منسوبيها من أعضاء هيئة التدريس والموظفين. وانطلاقاً من التزامها بالمبادئ الإدارية الرشيدة، يأتي هذا الدليل ليسهم في تعزيز الشفافية والوضوح في التعامل مع الشكاوى والتظلمات، مما يتيح للموظفين وأعضاء هيئة التدريس مشاركة مشكلاتهم ومطالباتهم الإدارية عبر قنوات نظامية ووفق بنية مؤسسية متطورة ومزدهرة.

يهدف هذا الدليل إلى توضيح الإجراءات والسياسات المتبعة في تقديم الشكاوى والتظلمات، والتي تستند إلى الأنظمة واللوائح المعتمدة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، بالإضافة إلى نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية. كما أنه يوفر إطاراً عملياً لضمان معالجة الشكاوى والتظلمات بطريقة عادلة وفعالة، مع التأكيد على مبدأ سرية المعلومات وحماية مقدمي الشكاوى من أي إجراءات انتقامية.

إن تبني مثل هذه السياسات الواضحة يساعد الجامعة في تحقيق بيئة عمل إيجابية تعزز الثقة بين منسوبيها والإدارة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام ودعم الأهداف الاستراتيجية للجامعة. ومن خلال وضع إجراءات واضحة وعملية لتقديم الشكاوى والتظلمات، تضمن الجامعة التعامل معها بشفافية ونزاهة، مع التركيز على تحقيق العدالة الوظيفية وتعزيز الشعور والانتماء.

علاوة على ذلك، فإن هذا الدليل يعكس التزام الجامعة المستمر بالتحسين المستمر في بيئة العمل، وتطوير سياسات عادلة تدعم الأداء المهني الفعّال، وتسهم في حل المشكلات بطريقة منهجية قائمة على العدالة والمساواة. وبهذا، يمكن للموظفين وأعضاء هيئة التدريس المشاركة بفعالية في تحسين بيئة العمل، وضمان تحقيق أفضل الممارسات في مجال الموارد البشرية داخل الجامعة.

أولاً: السياسات العامة.

- ضمان بيئة عمل عادلة وشفافة.
- تعزيز العدالة الوظيفية بين جميع منسوبي الجامعة.
- الحفاظ على سرية الشكاوى والتظلمات وحماية مقدميها.
- الالتزام بالأنظمة واللوائح المعتمدة في معالجة الشكاوى والتظلمات.
- تقديم الشكاوى والتظلمات عبر القنوات الرسمية المحددة من قبل الجامعة.

ثانياً: المصطلحات المستخدمة في الدليل .

① الشكاوى :

الانتقال طلب يقدمه أحد منسوبي الجامعة نتيجة تعرضه لممارسات غير عادلة أو مشكلات تتعلق بالعمل أو بيئة العمل.

② التظلم :

طلب مراجعة قرار إداري صادر عن جهة داخل الجامعة يعتقد الموظف أو عضو هيئة التدريس أنه غير عادل أو مخالف للأنظمة واللوائح.

③ الجهة المختصة :

الإدارة العامة للموارد البشرية واللجان المختصة بمعالجة الشكاوى والتظلمات داخل الجامعة.

ثالثاً : إجراءات تقديم الشكاوى.

1. يتقدم الموظف أو عضو هيئة التدريس بالشكاوى خطياً عبر النظام الإلكتروني أو النموذج المعتمد.
2. يتم تسجيل الشكاوى في نظام المتابعة، وتحديد الجهة المختصة بالنظر فيها.
3. يتم فحص الشكاوى والتحقق من صحتها من قبل الجهة المختصة.
4. يتم الرد على الشاكي خلال مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى.
5. في حال عدم رضا مقدم الشكاوى عن الحل المقدم، يمكنه التصعيد إلى الجهة الأعلى وفق التسلسل الإداري.

رابعاً : إجراءات تقديم التظلمات.

1. يقدم التظلم خطياً خلال مدة أقصاها 60 يوماً من تاريخ القرار المعترض عليه.
2. يتم تحويل التظلم إلى اللجنة المختصة لدراسته والتحقق من ملاءمته للأنظمة.
3. يتم التواصل مع مقدم التظلم وإعطائه فرصة لإبداء وجهة نظره.
4. يتم التواصل مع الجهة المدعى عليها (إدارات أ، افراد) لاعطائهم الفرصة للرد على فحوى التظلم ورافق الشواهد.
5. تصدر اللجنة قرارها النهائي خلال 45 يوم عمل من تاريخ استلام التظلم.
6. في حال عدم رضا المتظلم، يمكنه رفع التظلم إلى الجهات المختصة وفق الأنظمة.

خامساً : الجهات المعنية بمعالجة الشكاوى والتظلمات.

1. الإدارة العامة للموارد البشرية.
2. لجنة الشكاوى والتظلمات لأعضاء هيئة التدريس.
3. لجنة الشكاوى والتظلمات للموظفين.
4. الجهات النظامية المختصة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
5. لجنة سياسة البلاغات وحماية المبلغ.

سادساً : السرية والحماية.

- يتم التعامل مع جميع الشكاوى والتظلمات بسرية تامة.
- يحظر اتخاذ أي إجراء انتقامي ضد مقدم الشكاوى أو التظلم.
- تلتزم الجامعة بتوفير الحماية اللازمة للمبلغين عن المخالفات أو الممارسات غير العادلة.

سابعاً : القنوات الرسمية لاستقبال الشكاوى والتظلمات.

1. النظام الإلكتروني الداخلي للجامعة.
2. البريد الإلكتروني الرسمي للإدارة العامة للموارد البشرية.
3. الحضور الشخصي لمكتب الشكاوى والتظلمات بالإدارة العامة للموارد البشرية.
4. الخط الساخن المخصص لاستقبال الاستفسارات والتظلمات.

ثامناً : المراجع النظامية.

1. نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية.
2. أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
3. السياسات والإجراءات الداخلية المعتمدة من قبل جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز.



جامعة الأمير
سكّام بن عبدالعزيز
PRINCE SATTAM BIN ABDULAZIZ UNIVERSITY

PSAU.EDU.SA

