



## قائمة بالأدلة المتوفرة للمعيار الأول إدارة البرنامج وضمان جودته

الدليل رقم (1-1-5-8)

الدليل الإرشادي لألية تظلمات الموظفين



## الدليل الإرشادي لآلية تظلمات الموظفين بجامعة الحدود الشمالية

### محتويات الدليل

الصفحة	المحتوى
٢	١- مقدمة
٢	٢- ما هو التظلم
٢	٣- الأسباب التي تؤدي إلى الشكوى أو التظلم
٢	٤- أهمية آلية معالجة تظلمات الموظفين
٣	٥- تشكيل لجنة النظر في تظلمات موظفي الجامعة
٣	٦- مهام لجنة النظر في الشكاوى والتظلمات
٤	٧- إجراءات تقديم الشكوى أو التظلم
٥	٨- الاشكال



## الدليل الإرشادي لآلية تظلمات الموظفين بجامعة الحدود الشمالية

### مقدمة:

تهدف جامعة الحدود الشمالية إلى توفير بيئة عمل إدارية تعزز تحقيق العدالة والرضا الوظيفي وأيضاً تعزز مفهوم العمل الجماعي والاحترام المتبادل بين جميع موظفيها، مما ينعكس بشكل إيجابي على كفاءة وفاعلية العملية التعليمية. في بعض الأحيان قد تنشأ بعض المشاكل التي قد تؤدي إلى التأثير السلبي على أداء الموظفين. ولذلك قد تم إعداد آلية واضحة لمعالجة شكاوى الموظفين وتظلماتهم لتسهيل قنوات الاتصال والتواصل لتمكين الموظفين من إبداء رأيهم في أي إجراء أو قرار قد يؤثر على بيئة العمل.

### ما هو التظلم:

التظلم هو شكوى أو اعتراض يقدم إلى لجنة التظلمات والشكاوى بشأن الأنشطة أو القرارات المرتبطة بالعمل والتي تؤثر بشكل مباشر أو سلبي على مقدم الشكوى من موظفي الجامعة.

### الأسباب التي تؤدي إلى الشكوى أو التظلم؟

- الإجراءات الجزائية (الإدارية أو المالية) التي تصدر بحق الموظف نتيجة التحقيق في مخالفة من الموظف أو إدارته أو الأقسام المرتبطة بالإدارة التي يعمل بها الموظف.
- أي قرار إداري يتعلق بحقوق الموظف.
- سوء المعاملة من الرئيس المباشر أو الزملاء في العمل.
- التعرض إلى أي ضغط أو إكراه أو طلب غير مشروع من أي موظف سواء كان رئيساً أو زميلاً أو مرؤوساً للتصرف بشكل غير قانوني أو القيام أو الامتناع عن القيام بإجراء معين من شأنه أن يشكل انتهاكاً لواجبات الموظف المتعلقة بالنزاهة والسرية.
- التظلم من نتيجة تقويم الأداء وذلك وفقاً لإجراءات التظلم الواردة في إطار العمل التنظيمي .



### اهمية آلية معالجة تظلمات الموظفين بأنها:

- توفر إجراءات واضحة لمعالجة الشكاوى.
- منح الحق للموظفين لرفع تظلماتهم، دون خوف من الإيذاء أو العقاب.
- تعمل على معالجة الشكاوى في الوقت المناسب وعلى المستوى المناسب مع مراعاة جدية وطبيعة الشكوى.
- توفر السرية والنزاهة والمحايدة في إجراءات حل الشكاوى.
- تطبق بالتساوي على جميع الموظفين.
- تساعد على الحد من الأخطاء والتجاوزات المتعلقة بحقوق الموظف أو واجباته والتزاماته وضوابط العمل والسلوك الوظيفي.

### تشكيل لجنة النظر في تظلمات موظفي الجامعة:

تم تشكيل لجنة خاصة بتظلمات موظفي الجامعة الإداريين والفنيين وموظفي البنود والمستخدمين بقرار من معالي رئيس الجامعة. وتكون تلك اللجنة برئاسة سعادة وكيل الجامعة وعضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الاعتبارية الوظيفية وتختص اللجنة بالتظلمات المتعلقة بالأداء الوظيفي والترقيات الوظيفية الإدارية والفنية وكل ما يتعلق بحقوق الموظف بشكل عام.

### مهام لجنة النظر في الشكاوى والتظلمات:

- صيانة حق الموظف في التظلم وإبداء وجهة نظره في حال الإخلال بحق من حقوقه الوظيفية، وفق الأحكام المنظمة لذلك.
- الحد من الأخطاء والتجاوزات والمخالفات المتعلقة بحقوق الموظف أو واجباته والتزاماته وضوابط العمل والسلوك الوظيفي.
- مراقبة أداء وعمل الإدارة المسؤولة عن عمل الموظف بما يقتضي عدم إصدار قرارات إدارية غير مبنية على أساس قانوني سليم وغرس مبدأ الحقوق المكتسبة للموظف عن طريق اطلاعه على حقوقه الوظيفية.
- النظر في شكاوى وتظلمات موظفي الجامعة ضد القرارات الإدارية الصادرة في حقهم أو سوء المعاملة من أحد منسوبي الجامعة.
- تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال تطبيق آلية عمل واضحة توضح الإجراءات المتبعة في عملية تقديم الشكاوى والتظلمات للموظفين.



- العمل على تحقيق المساواة وإعطاء كل ذي حق حقه بما لا يتعارض مع اللوائح والأنظمة.
- الحد من تقديم شكاوى ضد الجامعة أمام الجهات القضائية.
- المساهمة في تحقيق الاستقرار الوظيفي لموظفي الجامعة.
- المساهمة في معالجة أوجه القصور في الإجراءات الإدارية التي شابت عملية إصدار القرار محل التظلم.

### إجراءات تقديم الشكوى أو التظلم:

- على الموظف التأكد من صحة تظلمه و الاطلاع على الأنظمة والتعليمات الصادرة بهذا الخصوص قبل التقدم بالتظلم.
- الدخول على المنصة الخاصة بالتظلمات عبر الرابط (<https://tathalum.nbu.edu.sa/>) حسب الشكل رقم ( ١ ) .
- يجب على مقدم الشكوى أو التظلم تعبئة البيانات الشخصية داخل المنصة قبل التقدم بالشكوى أو التظلم حسب الشكل رقم (٢) .
- يتم تقديم الشكوى أو التظلم عبر المنصة ويمكن ارفاق اي وثائق من خلال المنصة وتعبئة تفاصيل التظلم والعنوان الشكل رقم (٣).
- يتم جمع التظلمات وعرضها في الاجتماع الدوري للجنة .
- يتم رفض الشكوى أو التظلم في حال عدم صحتها او إكمال جميع البيانات المطلوبة .
- يظهر لمقدم الشكوى أو التظلم جميع التظلمات المقدمة وتاريخها و تفاصيلها و أيضا على بيانات مقدم الشكوى أو التظلم.
- تقوم اللجنة بفحص الشكوى بعناية و التحقق منها ثم تكتب تقرير بالتوصيات المناسبة و تقدمه إلى معالي مدير الجامعة.
- يتخذ معالي مدير الجامعة القرار المناسب فى الشكوى أو التظلم في ضوء توصيات لجنة النظر في الشكاوى و التظلمات.
- يتم اشعار الموظف و الجهة التابع لها بالقرار المتخذ.



تأهالumni.edu.sa

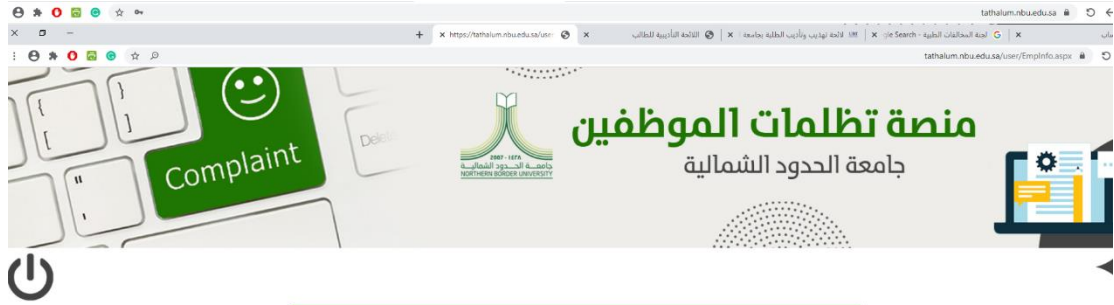
منصة تظلمات الموظفين  
جامعة الحدود الشمالية

إسم المستخدم  
كلمة المرور  
إسم المستخدم  
الرجاء إدخال كلمة المرور  
دخول

ملاحظة: معلومات الدخول هي المعلومات التي تستخدم للدخول على شبكة الجامعة.

جميع الحقوق محفوظة لعمادة تقنية المعلومات 2019 - 1441

الشكل رقم (١) منصة التظلمات



المعلومات الشخصية	
الاسم الثاني	الاسم الأول
<input type="text"/>	<input type="text"/>
الاسم الأخير	الاسم الثالث
<input type="text"/>	<input type="text"/>
العضوية الوظيفية	العضوية
<input type="text"/>	<input type="text"/>
الرقم الوظيفي	رقم العمل
<input type="text"/>	<input type="text"/>
التفويض الإلكتروني	الدول
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="حفظ البيانات"/>	

الشكل رقم (٢) تعبئة البيانات الشخصية



تقديم تظلم

منوان التظلم

تفاصيل التظلم

إرسال التظلم

جميع الحقوق محفوظة لعمادة تقنية المعلومات 2019- 1441

الشكل رقم (٣) تقديم التظلم