

القواعد التنفيذية لتظلم أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك

مقدمة:

إيماناً من جامعة تبوك بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية فقد حرصت الجامعة إلى الوصول إلى أقصى درجات رضاهم تحقيقاً لمبادئ الجودة والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الداخليين لأهميتهم في مخرجات التعليم النهائية، والعمل على حل أي مشكلات قد يتعرضون لها ولذلك فقد عمدت إدارة الجامعة لتشكيل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس وتمّ إعداد آلية لتلقي شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس.

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 للشؤون الأكاديمية.

رئيس اللجنة: وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية رئيس اللجنة.

اللجنة: لجنة النظر في شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

المادة (٢): السياسة العامة:

زيادة جودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس والتعرف على مشاكلهم الأكاديمية والإدارية بما ينعكس إيجابياً على مخرجات العملية التعليمية.

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

رفع الظلم عن أعضاء هيئة التدريس بموجب نظام مجلس التعليم العالي واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها في جامعة تبوك.

المادة (٤): نطاق تطبيق الآلية:

تطبق مواد هذه الآلية على جميع أعضاء هيئة التدريس السعوديين وغير السعوديين العاملين في جامعة تبوك من مختلف المراتب العلمية في مختلف الوكالات والكليات والعمادات المساندة والإدارات والفروع والكليات الجامعية.

المادة (٥):

تُشكل لجنة للنظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس من منسوبي الجامعة ومن في حكمهم 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 للشؤون الأكاديمية رئيساً.
- ٢ - عميد شؤون أعضاء هيئة التدريس عضواً ونائباً لرئيس اللجنة.
- ٣ - عميد الكلية 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 أعضاء هيئة التدريس.
- 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 لوكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية 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 أعضاء هيئة التدريس في جامعة تبوك فيما يلي:

- ١ - التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس.
- ٢ - المساهمة في تطوير بيئة العمل الأكاديمي والإداري.
- ٣ - المحافظة على المتميزين من أعضاء هيئة التدريس والإبقاء عليهم.

- ٤ - تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال آلية عمل واضحة تبين الخطوات الإجرائية المتبعة في عملية تقديم شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس.
- ٥ - التعرف على المهوم والمصاعب التي تواجه أعضاء هيئة التدريس والعمل على تذليلها.

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

- ١ - الخبرة والكفاءة في معالجة مواضيع التظلمات والشكاوى.
- ٢ - الحرص على سرية الشكوى أو التظلم، وبناء عليه تعتبر جميع المستندات المتعلقة بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس 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 واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها كلائحة توظيف غير السعوديين في الجامعات، واللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعوديين من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.
- ٦ - الحرص على عدم إلحاق الضرر بأعضاء اللجنة بسبب الشكوى أو التظلم.
- ٧ - إتاحة المجال لإمكانية وصول اللجنة لأي من الوثائق والمستندات موضوع الشكوى أو التظلم.
- ٨ - سرعة البت في الشكوى، ويعتمد ذلك على طبيعة موضوع الشكوى أو التظلم.

المادة (١٠): الأسباب الموعزة للشكوى أو التظلم:

- ١ - التظلم على قرار إداري بخصوص أي حق من حقوق عضو هيئة التدريس تضمنه اللوائح التنفيذية.
- ٢ - الشكوى على عضو هيئة تدريس آخر.
- ٣ - الشكوى على رئيسه المباشر.
- ٣ - التظلم من قرار أكاديمي فيما يتعلق بالأبحاث العلمية أو الترقيات الأكاديمية.
- 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 أعضاء هيئة التدريس أو لا يعيد إليه كامل حقوقه.

المادة (١١): وسائل تقديم الشكاوى والتظلمات:

- ١ - صناديق شكاوى أعضاء هيئة التدريس (صندوق أمام مكتب عميد الكلية المعنية وصندوق عمادة التطوير والجودة).
- ٢ - لقاءات مباشرة مع الإدارة العليا.
- ٣ - لقاءات رؤساء الأقسام العلمية 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 بعهددة 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 لمعالي 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.