

الدليل الإجرائي للشكاوى والتظلمات في كلية الدراسات الإنسانية والإدارية

العام الجامعي 2025/2024م - 1446هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جدول المحتويات

4	المقدمة	1
5	لجنة الشكاوى والتظلمات ومهامها	2
5	ضوابط معالجة الشكاوى والتظلمات	3
7	الالتزامات العامة للجنة الشكاوى والتظلمات	4
7	إجراءات الشكوى، أو التظلم	5
7	آلية لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية	6
8	مراحل معالجة الشكوى، أو التظلم	7
9	أنواع الشكاوى والتظلمات	8
10	المراحل الأساسية لتصعيد الشكاوى والتظلمات	9
11	ضوابط تصعيد الشكاوى والتظلمات	10
11	ضوابط الاعتراض على قرارات لجنة الشكاوى والتظلمات	11
11	ضوابط اعتبار كيدية الشكوى	12
12	مستويات نضج الشكاوى والتظلمات	13
12	مخرجات لجنة الشكاوى والتظلمات	14
13	آلية التواصل مع الجهات المعنية بالشكاوى والتظلمات	15
13	مؤشرات الأداء	16
14	الخاتمة	17



المقدمة

تسعى كليات عُنيزة الأهلية لتحقيق أعلى مستويات الرضى لمنسوبيها، من أعضاء الهيئة الإدارية والتعليمية والطلبة، ومن في حكمهم؛ وذلك من خلال إقرار مبدأ العدل والإنصاف، بإتاحة حق التظلم وتقديم الشكاوى لجميع منسوبيها؛ إيماناً من الكليات بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس والموظفين والطلبة في منظومة العملية التعليمية، فقد حرصت الكليات للوصول إلى أقصى درجات رضاهم؛ تحقيقاً لمبادئ الجودة والتي تهدف إلى زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة؛ لأهميَّتهم في مخرجات التعليم النهائية، ومن ثم العمل على حل أية مشكلة تواجههم.

يهدف هذا الدليل إلى:

1. توضيح الإجراءات المعتمدة للشكاوى والتظلمات لجميع فئات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين من الجنسين.
2. توفير قنوات اتصال رسمية لمعالجة الشكاوى لضمان السرعة والحيادية في اتخاذ القرارات.
3. تعزيز الثقة في بيئة العمل الأكاديمية.
4. تحقيق مجتمع جامعي متجانس، تسود فيه الشفافية والعدالة.



لجنة الشكاوى والتظلمات ومهامها

- تشكل لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية بقرار من عميد الكلية، وفق المهام المنصوص عليها في هذا الدليل. وتكون مهامها كالتالي:
1. إعداد وتطبيق آليات محددة للإجراءات لاستقبال ومعالجة وتصعيد شكاوى الطلبة وهيئة التدريس والموظفين بالكلية، بالتنسيق مع الوحدات المعنية في الكلية / الكليات.
 2. تعزيز وعي المستفيدين بهذه الآليات من خلال إعداد ونشر الدليل الإجرائي، وعقد ورش تعريفية دورية.
 3. متابعة وتقييم فعالية آليات وإجراءات الشكاوى والتظلمات وتحديثها دورياً.
 4. التنسيق المباشر مع الوحدات والأطراف الأخرى ذات العلاقة داخل وخارج الكلية، لضمان الاستجابة السريعة والفعّالة للشكاوى.
 5. رفع تقرير (فصلي) لعميد الكلية حول مهام اللجنة المنجزة وأدائها بشكل عام.
 6. ترتبط اللجنة إدارياً بعميد الكلية مباشرة، ولا ترتبط اللجنة إجرائياً بأية جهة، وذلك لضمان موضوعيتها وحيادها.

ضوابط معالجة الشكاوى والتظلمات

تمثل المواد أدناه أساساً لحل الشكاوى ومعالجة التظلمات، وينبغي أخذها في الاعتبار عند تقديم الشكوى، أو التظلم.

المادة الأولى

لا تقبل، أي شكوى تقدّم للجنة ما لم يتم تطبيق جميع مراحل الشكوى، وتحرّر تحريراً وافياً.

المادة الثانية

يجوز للجنة استدعاء أطراف النزاع، واستجوابهم، وفق ما تقتضيه الضرورة.

المادة الثالثة

كل شكوى، أو تظلم قدّم ضد صاحب سلطة، فيتم مخاطبة من هو أعلى منه في الصلاحيات، فإذا كانت الشكوى ضد رئيس القسم، تقدّم الشكوى إلى وكيل الكلية، وإن كانت ضد وكيل الكلية، فتقدّم إلى عميد الكلية، وإن كانت الشكوى ضد عميد الكلية، فترفع إلى رئيس مجلس الأمناء، وإذا كانت ضد رئيس مجلس الأمناء فتقدّم إلى مجلس الأمناء.

المادة الرابعة

كل دعوى ترفع إلى اللجنة ويتعدّر حلها، ترفع إلى عمادة الكلية لإكمال الإجراءات اللازمة.



المادة الخامسة

يجوز للجنة ضم من تراه مناسباً لمصلحة العمل.

المادة السادسة

كل شكوى، أو تظلم، يثبت كيديته، فلا يعفى صاحبها من المسؤولية التأديبية، ويجوز للجنة إحالته لعميد الكلية للنظر فيها.

المادة السابعة

كل شكوى تعددت أطرافها، فيجوز للجنة إحالتها إلى عميد الكلية التي ينتمي لها الأطراف.

المادة الثامنة

عند ورود شكوى ضد عضو من أعضاء اللجنة، فإنه يتعين استبعاده عند نظر هذه الشكوى.

المادة التاسعة

كل شكوى، أو تظلم مجهول المصدر لا ينظر فيه؛ إلا عند توفر الوثائق المؤيدة للشكوى.

المادة العاشرة

تنعقد الاجتماعات الطارئة بحسب درجة خطورة الشكوى، وتلتزم اللجنة بالحفاظ على سرية المعلومات.

المادة الحادية عشر

يتم إبلاغ أصحاب الشكوى، أو التظلم بالقرارات التي تم التوصل إليها عبر الطرق الرسمية.

المادة الثانية عشر

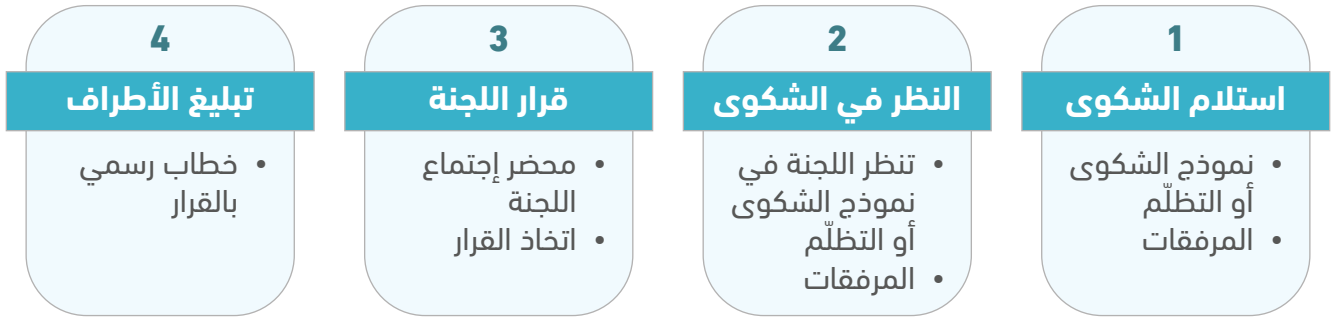
كل شكوى أو تظلم لم يستوفى أو يستكمل صاحبها مسوغاتها خلال شهر من تاريخ التقديم يسقط حقه.



الالتزامات العامة للجنة الشكاوى والتظلمات

1. استقبال ما يرد من شكاوى وتظلمات من مختلف المصادر.
2. التحقق من أسباب الشكاوى بكل حيادية وموضوعية.
3. معالجة المشكلات التي تواجه منسوبي ومنسوبات الكليات.
4. المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن سير إجراءات النظر فيها.
5. توثيق الشكاوى والتظلمات الواردة إلى اللجنة حسب موضوعاتها.
6. إعداد محاضر الاجتماعات، وكتابة تقرير تفصيلي يتضمّن التوصيات المناسبة ثم رفعها لسعادة عميد الكلية.
7. متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى.

إجراءات الشكاوى، أو التظلم



آلية لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية

1. تعبئة نموذج الشكاوى/التظلم المتوفر عبر الرابط الرسمي عبر الوسائل الإلكترونية مع إرفاق الوثائق المؤيدة للشكاوى.
2. تتأكد لجنة الشكاوى والتظلمات من اكتمال بيانات الشكاوى.
3. إحالة الشكاوى إلى القسم العلمي/الإدارة / الوحدة المعنية بموضوع الشكاوى.
4. استلام إشعار الشكاوى ومتابعة الحالة.



مراحل معالجة الشكاوى، أو التظلم

المستويات التصعيدية

1. **لجنة الشكاوى والتظلمات**
 - حل القسم هو نقطة البداية لأي شكوى أو تظلم.
2. **عميد الكلية**
 - النظر في الحالات التي تعذر حلها، أو التي تتطلب قرارًا استثنائيًا.
3. **رئيس مجلس الأمناء**
 - النظر في الحالات التي تعذر حلها من الكلية، أو التي تتطلب قرارًا استثنائيًا.

الإطار الزمني

1. **دراسة الشكاوى:** خلال 10 أيام عمل.
2. **إبلاغ القرار:** خلال 3 أيام عمل من تاريخ صدور القرار.

م	الآلية	الشواهد
1	استقبال الشكاوى، أو التظلم	نموذج شكوى رقم (1) أو نموذج تظلم رقم (2) ومرفقاته ترسل على البريد الإلكتروني للجنة has.CGC@oc.edu.sa
2	رفع الشكاوى، أو التظلم للجنة مرفق معه تقرير عن حالة الشكاوى المقدمة من الطالب/ة، أو عضو هيئة التدريس، أو موظف. وفقاً للنماذج المعتمدة لذلك	نموذج شكوى رقم (1) أو نموذج تظلم رقم (2) ومرفقاته ترسل على البريد الإلكتروني للجنة has.CGC@oc.edu.sa
3	يتم استقبال المعاملات وجدولتها	تاريخ انعقاد اللجنة
4	دراسة الشكاوى، أو المظلمة المقدمة	قرار تشكيل اللجنة
5	تحديد موعد جلسة للجنة الشكاوى والتظلمات لمناقشة الشكاوى، أو التظلم	دعوة بانعقاد اللجنة
6	إصدار التوصيات من قبل اللجنة واعتمادها	محضر اللجنة
7	إبلاغ الجهات المعنية بالقرارات	خطاب رسمي

أنواع الشكاوى والتظلمات

شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس

النموذج	الإجراءات المتبّعة	جهة التواصل بشأن الشكاوى	نوع الشكاوى
نموذج تظلم رقم (2) اضغط هنا أو امسح رمز QR:	1. جمع البيانات المطلوبة للشكاوى، أو التظلم. 2. تعبئة نموذج الشكاوى أو التظلم. 3. التقدّم إلى الجهة المختصة لنوع الشكاوى، فإن كانت الشكاوى: أ. متعلقة بالبحث العلمي يراجع لجنة البحث العلمي. ب. إذا كانت متعلقة بالترقيات يرجع لجنة التوظيف والاستقطاب. ج. إذا كانت متعلقة بالمالية يراجع إدارة الشؤون المالية. د. إذا كانت متعلقة بشؤون الموظفين يراجع لجنة شؤون الموظفين.	إدارة الشؤون الإدارية	التظلم على قرار إداري بخصوص، أي حق من حقوق أعضاء هيئة التدريس
نموذج شكاوى رقم (1) اضغط هنا أو امسح رمز QR:	4. إذا تعذرت التسوية بين أطراف النزاع، فيحق للعضو التقدّم بخطاب رسمي إلى لجنة الشكاوى والتظلمات. 5. معالجة المشكلة التي تقدّم بها العضو/ة وبحق الطعن في القرار في مدة لا تتجاوز (30) يوم من تاريخ القرار.	رئيس القسم + إدارة الشؤون الإدارية	الشكاوى على عضو هيئة تدريس آخر
		الجهة ذات العلاقة بالشكاوى	شكاوى أخرى

شكاوى وتظلمات الموظفين

النموذج	الإجراءات المتبّعة	جهة التواصل بشأن الشكاوى	نوع الشكاوى
نموذج تظلم رقم (2) اضغط هنا أو امسح رمز QR:	1. جمع البيانات المطلوبة للشكاوى. 2. تعبئة نموذج الشكاوى، أو التظلم. 3. التقدّم إلى جهة الإدارة المختصة بالشكاوى، أو التظلم، مثل إدارة الشؤون الإدارية. 4. إذا تعذرت تسوية الخلاف، فيحق للموظف/ة التقدّم إلى لجنة الشكاوى والتظلمات. 5. النظر في التظلمات الواردة من موظفي الكلية، ويكون الحكم فيها بالأغلب مع التسبب. 6. البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام من تاريخ استلام اللجنة للتظلم.	إدارة الشؤون الإدارية	الجزاءات الإدارية المفروضة عليه، أو أية قرارات إدارية أخرى صادرة بحقه، بما في ذلك نتائج التقييم
نموذج شكاوى رقم (1) اضغط هنا أو امسح رمز QR:	7. إخطار الموظف بقرار لجنة التظلمات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ صدور القرار. 8. يتولى مقرر اللجنة إحالة قرار اللجنة إلى الجهة المختصة. 9. معالجة المشكلات التي تواجه الموظفين. 10. إبلاغ الجهات بالقرار عبر البريد الإلكتروني والخطابات الرسمية. 11. يحق للموظف/ة الطعن في القرار في مدى لا تتجاوز (30) يوم من تاريخ القرار.	الجهة ذات العلاقة بالشكاوى	التعرض لأي ضغط، أو إكراه، أو طلب غير مشروع من، أي موظف كان رئيساً، أو زميلاً، أو مرؤوساً
			شكاوى أخرى



شكاوى وتظلمات الطلاب

نوع الشكاوى	جهة التواصل بشأن الشكاوى	الإجراءات المتبّعة	النموذج
شكاوى متعلقة بالاختبارات	القسم المعني	1. إذا تعذرت التسوية بين أطراف النزاع؛ فيحق للطالب/ة التقدم إلى لجنة الشكاوى والتظلمات.	نموذج شكاوى رقم (1) اضغط هنا أو امسح رمز QR: 
شكاوى متعلقة بالمحاضرات		2. أن يكون تقديم الشكاوى خلال ثلاثين يومًا من تاريخ حدوث الواقعة محل النزاع.	
شكاوى متعلقة بالاعتداء بالقول أو الفعل		3. أن يقوم بملء النموذج المعد لشكاوى واستيفاء كافة البيانات الواردة به بالدقة والوضوح اللازمين وبالاختصار الذي لا يخل بالمضمون.	
التظلم على قرارات تأديبية		4. أن يسلم نموذج شكواه بعد استيفائه إلى سكرتير اللجنة ويستلم منه إيصالًا يفيد تسليمه للشكاوى وقيدها.	
شكاوى أخرى		5. متابعة الطالب لشكواه وما تم فيها لمدة ثلاثين يومًا من تاريخ تقديمه للشكاوى، وذلك بمراجعة وسؤال سكرتير اللجنة.	
		6. يجوز للطالب أن يتظلم من قرار اللجنة في حالتيهما: الحالة الأولى: صدور قرار بحفظ، أو رفض الشكاوى. الحالة الثانية: صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية لا يحقق رغبة الطالب، أو لا يعيد إليه كامل حقوقه التي يطالب بها.	
		7. إبلاغ الجهات بالقرار عبر البريد والخطابات الرسمية.	
		8. يحق للعضو/ة الطعن في القرار في مدى لا تتجاوز (30) يوم من تاريخ القرار.	

المراحل الأساسية لتصعيد الشكاوى والتظلمات

1. تُرفع الشكاوى، أو التظلم ابتداءً للرئيس المباشر، فإن لم يتم معالجتها فتصعد إلى لجنة الشكاوى والتظلمات.
2. تمر الشكاوى، أو التظلم بمراحل أساسية في حال تصعيد الشكاوى، أو التظلم، والتي تبدأ أول مراحلها بمحاولة التسوية الودية بين الأطراف؛ وفي حال تعذر الحل تُصعد الشكاوى، أو التظلم إلى لجنة الشكاوى والتظلمات في الكلية؛ وإذا تعذر الحل تُحال الشكاوى، أو التظلم إلى عميد الكلية، وعند تعذر حلها أو ارتباط العميد بالشكاوى، أو التظلم، تحال إلى رئيس مجلس الأمناء للبت فيها. المخطط الإجرائي التالي يوضح المراحل الأساسية لتصعيد والشكاوى والتظلمات.

رئيس مجلس الأمناء

عميد الكلية

لجنة الشكاوى والتظلمات



ضوابط تصعيد الشكاوى والتظلمات

- لتصعيد الشكاوى، أو التظلم، هنالك شروط وخطوات وأطر لابد من استيفائها ووضعها في الحسبان قبل البدء في التصعيد، وهي على النحو التالي:
1. اشتراط استنفاذ كل مستوى قبل التصعيد.
 2. توثيق محاولات الحل في المستويات السابقة.
 3. تقديم مبررات واضحة للتصعيد.

ضوابط الاعتراض على قرارات لجنة الشكاوى والتظلمات

- يحق لمقدم الشكاوى، أو التظلم، الاعتراض على القرارات الصادرة من اللجنة في الحالات التالية:
1. إذا ثبت تقصير من اللجنة في طلب استيفاء الحق.
 2. وجود علاقة أدبية، أو مصلحة بين أحد أعضاء اللجنة وأطراف الدعوى.
 3. ظهور مستندات جديدة من شأنها تغيير قرار اللجنة.
 4. يحق لمقدم الشكاوى الاعتراض على قرار اللجنة في مدة لا تتجاوز ثلاثون يومًا من علمه بالقرار، ويتوجه باعتراضه للجنة الشكاوى والتظلمات، فإن أنصفته، وإلا فإنه يحق له رفع تظلمه إلى الجهات العليا.
 5. يسقط حق مقدم الاعتراض إذا تخلّف مرتين عن حضور الجلسات التي تعقد للنظر في اعتراضه بعد إبلاغه بالطرق النظامية.

ضوابط اعتبار كيدية الشكاوى

1. من قدّم شكاوى في قضية منتهية بحكم يعلمه.
2. من اعترض على حكم، أو قرار نهائي مكتسب القطعية، من دون تقديم أدلة جديدة تستوجب إعادة النظر.
3. من تقدم بدعوى وثبت للجنة كذبه في دعواه.
4. يجوز للجنة عند ثبوت كيدية الشكاوى، إحالة مقدم الطلب إلى لجنة التأديب وتطبيق ما يلزم.



مستويات نضج الشكاوى والتظلمات

متكاملة

- معالجة متكاملة للشكاوى، والحد الأمثل للشكاوى ذات الصلة.
- مراقبة الشكاوى على مستوى الجهات وقياسها والإبلاغ عنها.
- وجود خطط للطوارئ وإجراءات التصعيد.

شاملة

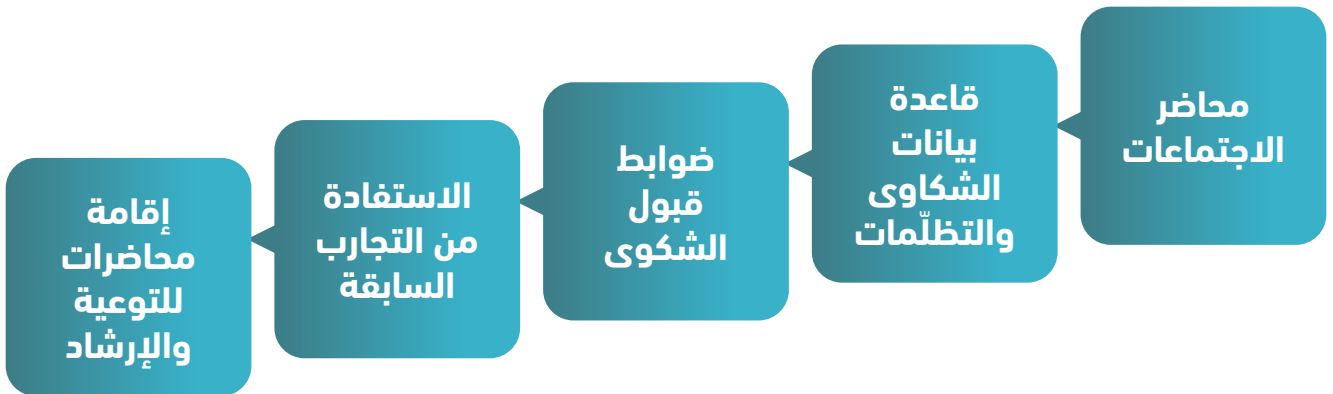
- إجراء تقييم الشكاوى على مستوى الجهات وتنفيذ خطط لمعالجة الشكاوى ذات الأولوية.
- إجراءات إدارة الشكاوى والتظلمات معروفة وموثقة.
- وجود أنشطة للتوعية.
- إدارة متخصصة في الشكاوى ومشاركتها بين الأعضاء.

أولية

- تباين القدرات بين الجهات المعنية.
- مستوى التنسيق بين أعضاء اللجنة منخفض.
- يتم حل الشكاوى بشكل منفرد.

مخرجات لجنة الشكاوى والتظلمات

تعتبر المخرجات من أولى إهتمامات لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية؛ حيث وضعت ضوابط وآليات لقبول الشكاوى، وذلك بالاستفادة من التجارب السابقة الداخلية والخارجية، والتي تتعلق بلجان الشكاوى والتظلمات، وبالتالي أصبح لها قاعدة بيانات توثق جميع مراحل الشكاوى، أو التظلم، من بدايتها حتى معالجتها بشكل كامل والتبليغ بقراراتها، كما أن اللجنة تُقيم دورات ومحاضرات توعوية لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والموظفين والموظفات لتوعيتهم بدور اللجنة في إقامة العدل والمساواة، وتعزيز وعي المستفيدين بآلياتها، وإجرائها بشكل دوري، والشكل التالي يوضح مخرجات لجنة الشكاوى والتظلمات بالكليات.





آلية التواصل مع الجهات المعنية بالشكاوى والتظلمات

البريد الإلكتروني



has.CGc@oc.edu.sa

- آلية التواصل مع الجهات المعنية داخل وخارج الكلية عند رفع الشكوى، أو التظلم للجنة الشكاوى والتظلمات، إتباع الخطوات التالية:
1. تعبئة نموذج رفع الشكوى أو التظلم حسب نوع الشكوى.
 2. إرفاق/إرسال جميع الأدلة التي تدعم الشكوى أو التظلم على البريد الإلكتروني للجنة الشكاوى والتظلمات.
 3. لمتابعة حالة الشكوى أو التظلم بعد رفعها، سيتم التواصل عبر البريد الإلكتروني للجنة الشكاوى والتظلمات.

مؤشرات الأداء

م	رمز المؤشر	المؤشر	مصدر المؤشر
1	-	متوسط الفترة المستغرقة لمعالجة الشكوى، أو التظلم بالأيام	لجنة الشكاوى والتظلمات
2	-	نسبة الشكاوى والتظلمات التي تمت معالجتها معالجة كاملة إلى إجمالي عدد الشكاوى والتظلمات خلال العام.	لجنة الشكاوى والتظلمات
3	OC-24	متوسط تقييم الطلبة لعدالة البرامج في تطبيق آليات التظلم والشكاوى والتأديب (على مقياس تقديري لا يكرت من 1 إلى 5).	استبانات البرامج سنوياً
4	OC-14	مدى وعي المستفيدين بآليات الشكاوى والتظلم والتأديب على مقياس تقديري لا يكرت من 1 إلى 5	استبانات البرامج سنوياً



الخاتمة

تسهم لجنة الشكاوى والتظلمات بشكل كبير في تعزيز الشفافية والعدالة داخل كليات عنيزة، من خلال معالجة الشكاوى بفعالية وتقديم الحلول المناسبة.

تعتبر هذه اللجنة حلقة وصل مهمة بين الإدارة والمجتمع الأكاديمي، مما يعزز من بيئة تعليمية وإدارية أفضل.

