



# دليل الشكاوى والتظلمات لمنسوبي جامعة بيشة

1443هـ - 2021م



## محتوى الدليل

أولاً/ شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس:

- المواد المنظمة
- نموذج الشكاوى

ثانياً/ شكاوى وتظلمات الموظفين:

- أسباب الشكاوى
- إجراءات التظلم
- نماذج الشكاوى

ثالثاً/ التظلمات والشكاوى الطلابية:

- اللجان المختصة
- طرق تسوية التظلمات والشكاوى
- نماذج الشكاوى والتظلمات

## شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس

## مقدمة

إيماننا من جامعة بيشة 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 على تشكيل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس وتم إعداد آلية لتلقي الشكاوى والتظلمات.

وطبقاً للأعراف والتقاليد الجامعية، يفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات خلال جلسات مجالس الأقسام العلمية ومجالس الكليات أو العمدات المساندة، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة التي يتميز بها منسوبي الجامعة ونهج العمل الجامعي. وفي حال تعذر الحل عن طريق تلك المجالس فعوضو هيئة التدريس له كامل الحرية في الشكاوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية متبعاً آلية محددة سلفاً من قبل الجامعة.

## المادة (١)

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه القواعد المعاني المخصصة لها أدناه، 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 بيشة.

**رئيس الجامعة:** سعادة رئيس جامعة بيشة.

**الوكالة:** وكالة الجامعة للشؤون التعليمية رئيس اللجنة.

**رئيس اللجنة:** وكيل الجامعة للشؤون التعليمية رئيس اللجنة.

**اللجنة:** لجنة النظر في شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

## 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 الشكاوى أو التظلم:

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

## المادة (٤) نطاق تطبيق الآلية:

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

## المادة (٥):

تشكل لجنة للنظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس من منسوبي الجامعة ومن في حكمهم بقرار من سعادة رئيس الجامعة برئاسة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية وعضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الاعتبارية الوظيفية، وتكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور القرار:

- وكيل الجامعة للشؤون التعليمية رئيساً.
- عميد الموارد البشرية عضواً ونائباً لرئيس اللجنة.
- عميد الكلية المعنية.
- مدير إدارة الموارد البشرية.
- مدير إدارة شؤون الموظفين.
- عضو من إدارة الشؤون القانونية.
- عضو منتدب من عمادة التطوير والجودة.
- عضو من وكالة الجامعة.

## ■ 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 أسباب الشكاوى والتظلمات.
٤. متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من مختلف المصادر.
٥. التحقق من أسباب 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 اجتماع وتقرير تفصيلي يتضمن التوصيات المناسبة لمعالجة الشكاوى والتظلمات.
٩. رفع محاضر اجتماعات اللجنة بما تتضمنه من توصيات لمعالي رئيس الجامعة.
١٠. إحالة الشكاوى أو التظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية للجهات المختصة.

### المادة (٧)

يحق لوكاله الجامعة للشؤون التعليمية 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 بيشة فيما يلي:

- التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس.
- المساهمة في تطوير بيئة العمل الأكاديمي والإداري.
- المحافظة على المتميزين من أعضاء هيئة التدريس والإبقاء عليهم.
- تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال آلية عمل واضحة تبين الخطوات الإجرائية المتبعة في عملية تقديم شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس.
- التعرف على الهموم والمصاعب التي تواجه أعضاء هيئة التدريس والعمل على تذليلها.

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

- الخبرة والكفاءة في معالجة مواضيع التظلمات والشكاوى.
- الحرص على سرية الشكاوى 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 الاطلاع على المعلومات بموجب طبيعة أدوارهم في عملية معالجة تلك الشكاوى أو التظلمات.
- يكون اجتماع اللجنة كل أسبوع وبشكل دوري للنظر في الشكاوى والتظلمات.
- الموضوعية والحيادية عند النظر في الشكاوى والتظلمات.
- اعتماد 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.
- الحرص على عدم إلحاق الضرر بأعضاء اللجنة بسبب الشكاوى أو التظلم.
- إتاحة المجال لإمكانية وصول اللجنة لأي من الوثائق والمستندات موضوع الشكاوى أو التظلم.
- سرعة البت في الشكاوى، ويعتمد ذلك على طبيعة موضوع الشكاوى أو التظلم.

#### المادة (١٠) الأسباب الموعزه للشكاوى أو التظلم:

- التظلم على قرار إداري بخصوص أي حق من حقوق عضو هيئة التدريس تضمنه اللوائح التنفيذية.
- الشكاوى على عضو هيئة تدريس آخر.
- التظلم من قرار أكاديمي فيما يتعلق بالأبحاث العلمية أو الترقيات الأكاديمية.
- التظلم على قرار مالي بخصوص حقوقه المالية.
- صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية مجحف في حق عضو هيئة التدريس لا يحقق التوازن مع نظرائه من أعضاء هيئة التدريس أو لا يعبد إليه كامل حقوقه.

#### المادة (١١) وسائل تقديم الشكاوى والتظلمات.

- عن طريق النظام الإلكتروني "تواصل".
- لقاءات مباشرة مع الإدارة العليا.
- لقاءات رؤساء الأقسام العلمية مباشرة.
- نظام الشكاوى والاقتراحات من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة أو ركن الموظف.
- البريد الإلكتروني لعمادة التطوير والجودة.

#### المادة (١٢) الخطوات الإجرائية لتقديم الشكاوى والتظلمات:

- تقوم عمادة التطوير والجودة بمتابعة تزويد الكليات والإدارات بنماذج الشكاوى أو التظلم على أن يكون متابعتها بعهدة العمادة.
- يقوم مقدم الشكاوى أو التظلم بتعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكاوى أو التظلم وحسب الوسيلة المستخدمة في تقديمها.



أو يقوم بتقديمها لرئيس القسم المختص، حيث يقوم الأخير برفع الشكوى رسمياً إلى اللجنة من خلال عميد الكلية المختص، ويقوم عضو اللجنة المنتدب من عمادة التطوير والجودة بجمع الشكاوى والتظلمات من الصناديق المخصصة لذلك.

يقوم أعضاء اللجنة في اجتماعها بفرز الشكاوى والتظلمات حسب الكلية والقسم ونوع الشكوى أو التظلم وتبويبها في سجل خاص يسمى سجل الشكاوى والتظلمات.

تقوم اللجنة بالنظر في الشكوى أو التظلم ودراسة موضوعها والتحقق من أسبابها بالوسائل التي تضمن التوصل إلى الحقائق مع التوصية لمعالي رئيس الجامعة بالتوصيات المناسبة، حيث يتم: رفض الشكوى في حال عدم اكتمال تعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكوى أو التظلم، وحفظها.

#### **قبول النظر في موضوع الشكوى أو التظلم، ويتم:**

رد الشكوى على مقدمها في حال عدم ثبوت صحتها واتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه في حال تكرار ذلك، وحفظها.

أو إحالة إجراءات معالجة الشكوى أو التظلم للكلية أو الإدارة المختصة داخلياً، أو إحالتها للجهات المختصة إذا كانت طبيعة جنائية أو جزائية.

**تقوم اللجنة بالرد على مقدم الشكوى أو التظلم، حيث يتم إرسال إفادة خطية تتضمن:**

**الأولى** تفيد باستلام الشكوى أو التظلم، متضمنة رقم الشكوى وتاريخ الاستلام وبيانات الطالب، وبيانات الشكوى أو التظلم.

**الثانية** تتضمن قرار أو قرارات اللجنة خلال (٣) أيام من تاريخ استلام 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 اتخاذ تلك القرارات، وله الحق في الطعن على قرارها خلال أسبوع تسلمه قرار اللجنة. يسمح لعضو هيئة التدريس بالطعن على قرار أو قرارات اللجنة خلال أسبوع من تسلمه ذلك القرار أو تلك القرارات.

تقوم اللجنة بمتابعة الشكاوى والتظلمات باستخدام نموذج متابعة لشكوى أو تظلم. تتم أرشفة الشكاوى الواردة وثائقياً وإلكترونياً لدى اللجنة، وتحفظ نسخة لدى عمادة التطوير والجودة لغايات التوثيق واستخدامها كمؤشر في تقييم الأداء المؤسسي. يتم مراجعة الآلية وقياس أدائها دورياً.

#### **المادة (١٣) الوثائق والمستندات المطلوبة للنظر في الشكوى أو التظلم:**

نموذج الشكوى أو التظلم. (مرفق النموذج)

أية مستندات أو وثائق مدعمة.

نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

#### **المادة (١٤)**

يعمل بهذه القواعد التنفيذية اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل سعادة رئيس الجامعة.

## نموذج شكاوى أو تظلم أعضاء هيئة التدريس

هـ / /					تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم:
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم					
					الاسم رباعيا:
					القسم:
					الكلية:
<input type="checkbox"/> معيد	<input type="checkbox"/> محاضر	<input type="checkbox"/> أستاذ مساعد	<input type="checkbox"/> أستاذ مشارك	<input type="checkbox"/> أستاذ	الرتبة العلمية:
<input type="checkbox"/> لا يوجد	<input type="checkbox"/> أخرى حدد:	<input type="checkbox"/> رئيس قسم	<input type="checkbox"/> وكيل	<input type="checkbox"/> عميد	العمل الإداري:
					رقم الجوال:
					البريد الإلكتروني:
بيانات الشكاوى أو التظلم					
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم		
					هل شكواك عن شخص آخر؟ إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص أو المسمى الوظيفي له وطبيعة ارتباطك به:
تفاصيل الشكاوى أو التظلم يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل - على سبيل المثال، ما الذي حدث، ومتى (أكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك. إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية.					
ما تأثير موضوع الشكاوى أو التظلم الواقع عليك؟					
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم		
					هل تعرضت لنفس المشكلة من قبل؟ إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تقديم التفاصيل:
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم		
					هل قمت بأي إجراء سابقا لحل المشكلة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فصف ما قمت به لحل المشكلة:
معلومات أخرى					
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم		
					هل هناك أي معلومات أخرى ترغب في إضافتها؟
					إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تقديم التفاصيل:
					توقيع مقدم الشكاوى أو التظلم

بعد التعبئة ترسل على نظام تواصل أو على البريد الإلكتروني الخاص بعمادة التطوير والجودة [DQ@ub.edu.sa](mailto:DQ@ub.edu.sa)

## شكاوى وتظلمات الموظفين

## أهداف الدليل

- توضيح إجراءات التظلمات لجميع المعنيين والالتزام بتطبيق القانون.
- إيجاد قنوات الاتصال والتواصل وتمكين الموظفين من إبداء وجهة نظرهم وآرائهم في أي إجراء أو قرار قد يؤثر على بيئة العمل، والمحافظة على علاقات تواصل فعالة وعادلة بين الجهة الحكومية وموظفيها.
- تحقيق العدالة والرضا الوظيفي واستقرار الأوضاع القانونية للموظفين.
- توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بتنظيم حق الموظفين في التظلم نتيجة الإخلال بحق من حقوقهم الوظيفية.

## أسباب التظلم أو الشكوى

يجوز للموظف أن يتقدم بتظلم خطي أو شكوى في أي من الحالات التالية:

الجزاءات الإدارية المفروضة عليه أو أي قرارات إجرائية إدارية أخرى صادرة بحقه، بما فيها نتائج تقييم الأداء، وذلك خلال مدة لا تتجاوز عشرة (١٠) أيام عمل من تاريخ علمه اليقيني بقرار الجزاء أو الإجراء الإداري الصادر بحقه.

التعرض لأي 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 بعمل أو بأجر معين، من شأنه أن يشكل انتهاكاً لواجبات الموظف المتعلقة بالنزاهة والسرية.

## إجراءات التظلم والشكاوى والية تطبيقها

هناك عدد من الخطوات لإجراء التظلمات، على النحو التالي:

- إجراءات تخص صاحب التظلم
- تعبئة النموذج رقم (١) نموذج تقديم تظلم أو شكوى وتقديمه إلى إدارة الموارد البشرية أو الجهة المختصة وإرفاق نسخة من المستندات المؤيدة لتظلمه على أن يتم ذلك من خلال أسبوعين من تاريخ إخطاره بالقرار أو التصرف المتظلم منه.

## إجراءات تخص عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة

- تحويل النموذج إلى الجهة المختصة لبحث التظلم ومحاولة إيجاد حلول مناسبة داخلياً أو تحويله مباشرة إلى لجنة التظلمات والشكاوى خلال مدة أسبوعين من تاريخ تقديم التظلم.
- إرسال نموذج رقم (١) والمرفقات ونموذج رقم (٢) للجنة التظلمات عبر البريد الإلكتروني المخصص لذلك.

## إجراءات تخص لجنة التظلمات

- النظر في التظلمات المقدمة من موظفي الجامعة، على أن تتخذ هذه اللجنة قراراتها بالأغلبية المطلقة.
- البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام (١٠) عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم.
- إخطار الموظف بقرار لجنة التظلمات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ صدور القرار.

- تصدر لجنة التظلمات قراراتها وتعرض نسخة منها على السلطة المختصة للعلم، ويجوز للموظف خلال عشرة أيام (١٠ أيام) عمل من تاريخ إبلاغه بالقرار الإداري الصادر في حقه، أن يقوم بتقديم اعتراض خطي موقع منه الى لجنة التظلمات مرفقا به القرار المتظلم منه وفقا للأحكام والإجراءات الواردة بقرار إنشاء لجنة التظلمات.

### إجراءات تخص لجنة التظلمات

- يتولى مقرر اللجنة إخطار رئيس اللجنة بالتظلم ويتم الاطلاع عليه من قبل رئيس اللجنة مسبقا قبل تحويله للمقرر لتحديد موعد الاجتماع وإبلاغ اللجنة بموعد الاجتماع قبل الموعد بأسبوع على الأقل.
- تجتمع اللجنة للنظر والبت في التظلم.
- إذا تبين للجنة أن التظلم لا يدخل في نطاق اختصاص اللجنة أو أنه لا تتوافر فيه الشروط المطلوبة لقبوله تصدر اللجنة قراراً مسبباً بعدم الاختصاص أو بعدم قبول التظلم أو رده حسب الأحوال ويبلغ القرار إلى صاحب التظلم عن طريق عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة.
- تصدر اللجنة قراراتها مسببه بأغلبية أعضائها الحاضرين على أن يكون الرئيس أو من يخوله من ضمنهم وفي حال تساوي الأصوات يرجع الجانب الذي منه رئيس اللجنة.
- تكون مداولات اللجنة سرية وتصدر قراراتها في التظلم خلال مدة لا تزيد عن ثلاثون يوما من تاريخ تحويل التظلم لها.
- يجوز للعضو المخالف لقرار اللجنة أن يسجل اعتراضه خطياً ضمن محضر الاجتماع.
- تدون قرارات اللجنة في محاضر متسلسلة الأرقام ويتم التوقيع عليها من قبل رئيس اللجنة والأعضاء الآخرين.
- إذا تبين للجنة عند نظر أي من التظلمات وجود جريمة جزائية أن تحيل التظلم وجميع مرفقاته إلى الجهات المختصة وله أن يقرر إما استكمال الإجراءات عن الشق الإداري من التظلم أو وقفها أيهما انسب حسب تقدير اللجنة.
- يتولى مقرر اللجنة إحالة قرار اللجنة إلى عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة.

### إجراءات تخص لجنة التظلمات

- استلام القرار الصادر من لجنة التظلمات.
- الاحتفاظ بنسخة من القرار في ملف التظلمات.
- إرسال نسخة من القرار رسمياً لجهة العمل صاحب التظلم وصاحب التظلم.
- إجراءات تخص جهة عمل صاحب التظلم.
- استلام قرار لجنة التظلمات.
- تلتزم جهة عمل صاحب التظلم بتنفيذ القرار الصادر عن لجنة التظلمات.

### إجراءات تخص عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة

متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من لجنة التظلمات في جهة عمل صاحب التظلم.

نموذج (١)

التاريخ:

المرفقات:



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة بيشة

اللجنة العليا للتظلمات والشكاوى

نموذج (١)

## نموذج تقديم التظلم أو الشكاوى

رقم التظلم	
تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم: هـ / /	
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم	
الاسم رباعيا:	
الرقم الوظيفي:	
المسمى الوظيفي:	
الإدارة/القسم	
تاريخ التعيين/التعاقد	هـ / /
رقم الجوال:	
البريد الإلكتروني:	
بيانات الشكاوى أو التظلم	
هل شكواك عن شخص آخر؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص أو المسمى الوظيفي له وطبيعة ارتباطك به:	
تفاصيل الشكاوى أو التظلم	
يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل - على سبيل المثال، ما الذي حدث، ومتى (أكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك. إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية.	
أقرأ أنا الموظف / الموظفة على صحة البيانات المسجلة	
اسم مقدم الشكاوى أو التظلم	توقيع مقدم الشكاوى أو التظلم
.....	

نموذج (٢)

التاريخ:

المرفقات:



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة بيشة  
اللجنة العليا للتظلمات والشكاوى

نموذج (٢)

## نموذج تقديم التظلم او الشكوى

اللجنة العليا للتظلمات				
استمارة البيانات الشخصية نموذج (٢)				
الاسم	الرقم الوظيفي			
الإدارة/الكلية	القسم			
المسمى الوظيفي	تاريخ التعيين			
المسؤول المباشر				
المؤهلات العلمية				
م	المؤهل	التخصص	اسم الجهة	سنة التخرج
الترقيات او تعديل الوضع خلال ثلاث سنوات				
.....				
.....				
.....				
.....				
الجزاءات خلال ثلاث سنوات				
.....				
.....				
.....				
.....				
رأي الموارد البشرية حول التظلم				
.....				
.....				
.....				
.....				
الاسم	المسمى الوظيفي			
التاريخ	التوقيع	١٤...../...../..... هـ		

## الشكاوى والتظلمات الطلابية



## مقدمة

باعتبار الطالب هو محور العملية التعليمية، أعدت جامعة بيشة دليل للطالب شاملاً كل ما يهمه في العملية التعليمية والخدمات المساعدة، وينبثق منه مجموعة من الأدلة الفرعية، ولقد أعدت هذه الأدلة بغرض المساعدة والتبصير في شؤون بعينها، وتشمل مجموعة الأدلة الدليل الحالي "دليل التظلمات والشكاوى الطلابية"، ليكون مرشداً للطالب يبصره بحقوقه وواجباته، وتعريفه بالطرق النظامية والقانونية حسب اللوائح والقوانين والأعراف الجامعية التي يتعين عليه أن يسلكها للحصول على حقوقه ورفع الظلم عنه.

## تمهيد

تشمل الشكاوى أو التظلم الأكاديمي المتعلق بمسائل أكاديمية: القبول والدرجات والإيقاف الأكاديمي والتضليل والانتحال وتزوير المعلومات عن عمد وتقديم العمل المعد لمقرر ما في مقرر آخر، بالإضافة إلى انتهاك حقوق التأليف. وتتضمن الشكاوى غير الأكاديمية كذلك على سبيل المثال للحصر التحرش (اللفظي أو الجسدي) والتهديد والسلوك التخريبي والسلوك التعسفي داخل الحرم الجامعي والغرامات أو الرسوم والاستبعاد من استخدام خدمة معينة والتمييز، وكذلك الاطلاع على السجلات، ومخالفة السياسات.

وتنتهج جامعة بيشة سياسة عادلة في التعامل مع طلابها وعلاقاتهم مع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو غيرهم من أفراد مجتمع الجامعة، مستهدفة من ذلك تأسيس وتنفيذ سياسات وإجراءات تظلم الطالب الأكاديمية أو غير الأكاديمية. ولتحقيق ذلك تم إنشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية.

## اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية

أقرت اللائحة المنظمة لعمل لجان الحقوق الطلابية بجامعة بيشة في مجلس الجامعة تشكيل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية على مستوى الجامعة، إضافة إلى تشكيل لجان فرعية للحقوق الطلابية بالكليات. وتهدف الجامعة من إنشاء هذه اللجان إلى:

- تحقيق مجتمع جامعي متجانس تسود فيه روح التعاون المتبادل بين منسوبيها.
- إقرار مبادئ العدل والإنصاف كدعامة أساسية في بناء مجتمع مثالي داخل الجامعة ودعم حقوق الطلاب على أسس تتوافق مع الأنظمة واللوائح المطبقة بها.
- تقديم الاستشارات اللازمة للطلاب وتبشيرهم بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها باللجوء إلى القنوات النظامية والرسمية داخل الجامعة في إطار القواعد والأنظمة المعمول بها.

## أولاً: اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب:

تتشكل اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب بالجامعة بقرار من رئيس الجامعة لمدة سنتين قابلة للتجديد، وتتألف من:

- وكيل/ة كلية الآداب يتولى رئاسة اللجنة.
- عضو هيئة تدريس من قسم الدراسات الإسلامية يكون نائباً للرئيس.
- وكيل عمادة القبول والتسجيل.
- وكيل عمادة الدراسات العليا.
- عضو من الإدارة القانونية.
- عضوين من هيئة التدريس في كليات الجامعة بشطر الطالبات.
- للجنة الاستعانة بمن تراه مناسباً لأداء مهامها المناطة بها.

## آلية عمل اللجنة:

يكون انعقاد اللجنة الدائمة بصفة مستمرة لمباشرة المهام الإدارية والفنية، وتختص بالنظر والتحقيق في التظلمات الواردة لها في موعد أقصاه (١٥ يوماً) من تاريخ استلام التظلم. وتباشر النظر بما يرد لها من:

- تظلمات الطلاب التي يحيلها رئيس الجامعة.
- تظلمات الطلاب التي لم تفشل فيها اللجان الفرعية خلال المدة القانونية.
- تظلمات الطلاب ضد القرارات الصادرة من اللجان الفرعية.
- تظلمات الطلاب التي ترى اللجان الفرعية إحالتها إلى اللجنة الدائمة لسبب من الأسباب.
- التنحي أو عدم الاختصاص.

كما تناقش اللجنة الدائمة الشكاوى والتظلمات التي يحيلها إليها رئيس الجامعة، وتتمتع به هذه الشكاوى أو التظلمات بخصوصية وسرية وظروف استثنائية. واللجنة الدائمة يحق لها أن تصدر توصيتها بإحالة الطالب الشاكي إلى لجنة تأديبية في حال ثبوت أن شكواه كيدية، ويعاقب بحسب الأنظمة واللوائح الجامعية، وتصدر اللجنة الدائمة بعد انتهاء من التحقيق توصيتها بشأن الشكاوى والملاحظات التي تلمس جديتها خلال ٣٠ يوماً من تاريخ تقديمها أو من تاريخ الإحالة.

وتعرض هذه التوصيات على سعادة رئيس الجامعة لاعتمادها أو اتخاذ القرار المناسب، ويجوز لرئيس الجامعة عرض القرار على مجلس الجامعة لاعتماده، في الحالات المنصوص عليها نظامياً في هذا الشأن، ويكون قرار رئيس الجامعة أو مجلس الجامعة نهائياً، وغير قابل للتظلم منه، ويتم إعلان ذوي الشأن بالقرار.

## ثانياً: اللجان الفرعية

### أعضاء اللجان الفرعية:

يتم إنشاء لجنة فرعية في مقر كل كلية تابعة للجامعة، ويكون إنشاؤها بقرار يصدر كل عام دراسي من مجلس الكلية، وتتألف من ثلاثة أعضاء هيئة تدريس يكون أحدهم يتولى منصباً إدارياً في الكلية وتشكل لجنة مماثلة لها في شطر الطالبات.

### عمل اللجنة الفرعية:

تختص في تلقي الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلاب (نموذج ٢) بشأن أية مشكلات أكاديمية، حتى إن كانت الشكاوى ضد أحد أعضاء هيئة التدريس، ويتم تقديم الشكاوى أو التظلم بحسب النموذج المعد لهذا الغرض.

## الفصل بالشكوى:

يتم الفصل في الشكوى أو التظلم في مدة أقصاها ١٥ يوماً من تاريخ تقديم الشكوى ولا يصبح القرار الصادر من اللجنة الفرعية نافذاً إلا من تاريخ اعتماده من صاحب الصلاحية المختص، طبقاً للوائح والأنظمة، ويعلن القرار إلى ذوي الشأن ويكون قابلاً للتظلم منه خلال ١٥ يوماً من تاريخ إعلان القرار، ويكون التظلم أمام اللجنة الدائمة في الجامعة (نموذج ١).

## تسوية التظلمات والشكاوى

### طريقة التسوية غير الرسمية:

بداية يجب على الطالب أن يحاول جاهداً حل خلافه بصورة ودية وغير رسمية في أقرب فرصة متاحة، ويناقش ذلك مع عضو هيئة التدريس المعني، بمجرد أن يكون على بينة من الأمر، وفي حال عدم التوصل إلى حل مرضي بين الطالب وعضو هيئة التدريس، ينبغي على الطالب أن يرفع تظلمه إلى رئيس القسم التابع له عضو هيئة التدريس، فإن لم يتم حل النزاع، وجب عليه التقدم لرفعه ومناقشته مع عميد الكلية. وفي أثناء هذه المناقشات غير الرسمية يفترض من رئيس القسم أو عميد الكلية المنتمي لهما عضو هيئة التدريس أن يكونا وسيطاً لحل النزاع، فيسمح لهما بالتحدث مع الطالب وعضو هيئة التدريس (أحدهما أو كليهما) وبصورة فردية أو ثنائية، والنظر في أي أدلة أو وثائق يرغب أي من طرفي النزاع في تقديمها. أما إن كان تظلمه ضد أي من رئيس القسم أو عميد الكلية، فتتم المناقشة مع من هو أعلى منهما مرتبة إدارية.

إلزام الطالب بحل الخلاف بالطريقة غير الرسمية المشار إليها يعد مخالفاً للأنظمة وفيه نوع من الضغط على الطالب أو الطالبة للتنازل عن حقه الذي كفلته له الأنظمة واللوائح المرعية في المملكة وكفله الشرع الحنيف.



### طريقة التسوية الرسمية:

- يجب على الطالب/الطالبة أن يلتزم في تقديمه شكواه بعدد من الإجراءات والضوابط وهي:
- أن يتقدم بشكواه إلى مقر اللجنة الفرعية المشكلة داخل كليته حتى ولو كانت الشكوى ضد أحد أعضاء هيئة التدريس المنتدبين من كلية أخرى لتدريس مادة أو أكثر لطلاب الكلية المقدم بها الشكوى.
- أن يكون تقديم الشكوى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى أياً كانت هذه الواقعة، وعلى سبيل المثال: إعلان نتيجة اختبار اعتداء وقع على الطالب بالقول أو الفعل – منع الطالب من استخدام حق من حقوقه الواردة بوثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي ... الخ.
- لا يجوز للطالب أن يتقدم بشكواه بعد مرور ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى كما لا يجوز له التقدم بأكثر من شكوى واحدة عن ذات الواقعة.
- أن يقوم بملء النموذج المعد للشكوى واستيفاء كافة البيانات الواردة به بالدقة والوضوح اللازمين وبالاختصار الذي لا يخل بالمضمون (نموذج التظلم إلى اللجنة الفرعية المرفق ٢).
- النماذج موجودة بالموقع الإلكتروني للجامعة ويمكن التعامل معها إلكترونياً.
- أن يسلم نموذج شكواه بعد استيفائه إلى سكرتير اللجنة ويستلم منه إيصال يفيد تسليمه للشكوى وقيدها بسجل اللجنة (نموذج ٣ ، ٤).
- متابعة الطالب لشكواه وما تم فيها لمدة ثلاثين يوماً تبدأ من تاريخ تقديمه للشكوى وذلك بمراجعة وسؤال سكرتير اللجنة في المقر المعد لذلك.
- في حالة عدم صدور قرار اللجنة الفرعية في موضوع الشكوى خلال المدة القانونية المحددة بثلاثين يوماً يجوز للشاكي التقدم للجنة الدائمة بطلب النظر والتحقيق في موضوع شكواه وذلك على النموذج المعد لهذا الغرض (نموذج ١).

- يتم تعيين عضواً يختاره الطالب وإذا تعذر ذلك فإن أمانة اللجنة الدائمة تحدد له بمساعدة الطالب للدفاع عن نفسه أمام اللجنة.
- يجوز للطالب أن يتظلم من القرار الصادر من اللجنة الفرعية في حالتين هما:  
**الحالة الأولى:** صدور قرار بحفظ أو رفض الشكوى.  
**الحالة الثانية:** صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية لا يحقق رغبة الطالب أو لا يعيد إليه كامل حقوقه التي يطالب بها في شكواه.
- يكون التظلم أمام اللجنة الدائمة ومقرها عمادة شؤون الطلاب بإدارة الجامعة خلال خمس عشر يوماً تبدأ من تاريخ توقيع الطالب بالعلم والاطلاع على القرار الصادر من اللجنة الفرعية، يقدم التظلم وذلك بأن يقوم الطالب بملء واستيفاء النموذج المعد لذلك في مقر اللجنة الدائمة ويسلمه لسكرتير هذه اللجنة إيصالاً يفيد استلام التظلم منه.

## نماذج التظلم والشكاوى الطلابية

نموذج ١

الرقم: التاريخ: المرفقات:	 	المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب
---------------------------------	--	--

**نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة (نموذج ١)**

بتاريخ ...../...../١٤ هـ

من الطالب/ة:.....الكلية:.....

الرقم الجامعي:..... رقم الجوال:.....

ضد المتظلم منه:..... وظيفته:..... جهته:.....

**العرض**

☐ عرض ابتدائي  
☐ عرض استئنافي

تقدمت إلى اللجنة الفرعية بكلية..... بتاريخ ...../...../١٤ هـ

الايصال (.....)

بشأن.....

..... وصدر بتاريخ ...../...../١٤ هـ قرار اللجنة الفرعية بـ.....

أسباب التظلم وإثباتاته:

.....

.....



**تعهد**

أتعهد أنا الطالب (ة):..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية ولأنها لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المتظلم منه، وأنه في حال ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب طلاب الجامعة.

تحريراً في ...../...../١٤ هـ الطالب/الطالبة:.....

التوقيع:.....

نموذج رقم (١)

<p>الرقم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة كلية: .....</p> <p>اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
--	---	--

نموذج تظلم إلى اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية بكلية: .....

من الطالب/ة: ..... بتاريخ ...../...../..... هـ ١٤

الرقم الجامعي: ..... رقم الجوال: .....

ضد المتظلم منه: ..... وظيفته: ..... جهته: .....

العرض

.....

.....

.....

.....

تاريخ حدوث الواقعة محل التظلم: ...../...../..... هـ ١٤

ملخص موضوع التظلم:

الاثباتات:

تعهد



أتعهد أنا الطالب(ة): ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية ولأنها لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المتظلم منه، وأنه في حال ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب طلاب الجامعة.

تحريراً في ...../...../..... هـ ١٤

التوقيع: .....

الطالب/الطالبة: .....

نموذج رقم (٢)

<p>الرقم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية</p> <p>وزارة التعليم</p> <p>جامعة بيشة</p> <p>اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب</p>
<p><u>إيصال استلام</u></p> <p>بتاريخ ...../...../١٤ هـ</p> <p>استلمت أنا: ..... بتاريخ ...../...../١٤ هـ</p> <p>سكرتير / سكرتيرة اللجنة: .....</p> <p>تظلم مقدم من الطالب/الطالبة: .....</p> <p>من كلية: ..... الرقم الجامعي: .....</p> <p>وقيد التظلم برقم ( ..... )</p> <p>المرفقات:</p> <p>١. ....</p> <p>٢. ....</p> <p>٣. ....</p> <p>٤. ....</p> <p>٥. ....</p>		
<p>المستلم</p> <p>الاسم: .....</p> <p>التوقيع: .....</p>		
<p>نموذج رقم (٣)</p>		



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة بيشة  
كلية: .....  
اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية



الرقم:  
التاريخ:  
المرفقات:

### إيصال استلام

بتاريخ ...../...../١٤ هـ

استلمت أنا: ..... بتاريخ ...../...../١٤ هـ

سكرتير / سكرتيرة اللجنة: .....

تظلم مقدم من الطالب/الطالبة: .....

من كلية: ..... الرقم الجامعي: .....

وقيد التظلم برقم ( ..... )

المرفقات:

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....
٥. ....



\*تنبيه: يحق للطلاب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة بعد مرور (١٥) يوما من تقديمه إلى اللجنة الفرعية بالكلية إذا لم يصدر قرار في تظلمه خلال تلك المدة.

المستلم

الاسم: .....

التوقيع: .....

نموذج رقم (٤)

<p>الرقم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة كلية: .....</p> <p>اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
--	---	--

**إيصال استلام قرار اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية**

استلمت أنا: ..... الرقم الجامعي: .....

القرار الصادر من اللجنة الفرعية رقم: ..... وتاريخ: ...../...../..... هـ بشأن التظلم المرفوعة مني  
ضد: ..... بتاريخ: ...../...../..... هـ.

سكرتير / سكرتيرة اللجنة:

الاسم: .....

التاريخ: .....

وقيد بالقرار برقم (.....)

المرفقات:

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....
٥. ....

المستلم

الاسم: .....

التوقيع: .....

\*تنبيه: يحق للطالب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية وذلك خلال  
(١٥) يوما من استلامه القرار.

نموذج رقم (٥)

وَصَلَّى اللّٰهُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

[www.UB.edu.sa](http://www.UB.edu.sa)

نحو مجتمع معرفي مبدع  
Towards a creative, knowledge  
based community



# Complaints and Grievances of Faculty Members

1443 هـ - 2021 م

## Contents

### **1. Complaints and grievances of faculty members**

- The executive regulations
- Complaint forms

### **2. Complaints and grievances of employees**

- Reasons for complaints
- Grievance procedures
- Complaint forms

### **3. Complaints and grievances of students**

- The competent committees
- Methods of settling complaints and grievances
- Complaints and grievances forms

## **Complaints and Grievances of Faculty Members**

## **Introduction**

University of Bisha has strong belief in the fundamental and effective role of the faculty members, so it has been keen to reach the highest level of their satisfaction in order to achieve the principles of quality, the most important of which is working to increase the quality of services provided to internal service recipients due to their importance in the intended educational outcomes, and to solve any problems they might face. Therefore, the university has set up a committee to consider complaints of the faculty members, and a mechanism has been set to receive their complaints and grievances.

According to the university norms and traditions, it is preferable to resolve problems and manage issues through discussion and by suggesting appropriate solutions to the difficulties and obstacles faced by faculty members during the meetings of the departments, colleges and supporting deanships' councils, in an atmosphere characterized by the spirit of one family. In case the solution suggested by these councils is not possible, the faculty member shall be fully free to complain about any administrative or academic decisions following a predetermined mechanism by the university.



## **Article (1)**

The following words and phrases in these rules shall have the meanings assigned to them below wherever they appear. All that is not mentioned shall be interpreted in accordance with the executive regulations of the Higher Education Council and of the universities as well as the rules, regulations and resolutions of the Kingdom, so as not to be inconsistent with the objectives of these rules.

University: University of Bisha

University President: The President of the University of Bisha

Vice Presidency: Vice Presidency for Educational Affairs - Head of the Committee

Head of the Committee: University Vice President for Educational Affairs - Head of the Committee

Committee: Committee for Considering the Complaints by Faculty and Teaching Staff Members

## **Article (2) General Policy:**

To Increase the quality of services provided to faculty members and identify their academic and administrative problems, which will be reflected positively on educational outcomes.

## **Article (3) General Objective for Complaint**

To redress the grievances of faculty members according to regulations of the Higher Education Council and the rules and regulations of the University of Bisha.

## **Article (4) Scope of Applying the Mechanism:**

The articles of this mechanism shall apply to all Saudi and non-Saudi faculty members of various scientific ranks in all deputyships, colleges, supporting deanships, departments, branches and colleges working at the University of Bisha.

## **Article (5)**

A committee shall be formed to consider the complaints and grievances of the university faculty members and their equivalents by decree of the University President. The committee shall be headed by the Vice President for Educational Affairs and the members nominated by the head of the committee in their professional legal capacity. The committee shall serve for one year from the date of the issuance of the decree:

- Vice President for Educational Affairs - Head
- Dean of Human Resources – Vice-Chairman of the Committee
- Dean of the Relevant College
- Director of Human Resources Management
- Director of Personnel Management
- Member from the Department of Legal Affairs
- Member from Development and Quality Deanship
- Member from the University Deputyship
- Secretary of the Committee

## **Article (6) The Committee shall have the following duties and responsibilities:**

1. To follow-up on the continuous improvement of the methods of handling complaints and grievances.
2. To address problems faced by faculty members.
3. To assign appropriate recommendations to resolve the causes of complaints and grievances.
4. To follow-up on complaints and grievances from various sources.
5. To verify the causes of complaints and grievances in an impartial and objective manner.
6. To maintain confidentiality of information to ensure the proper conduct of its procedures and to preserve the safety of the members of the committee.
7. To document and classify the complaints and grievances received by the committee according to their colleges, departments and subjects.
8. To prepare meeting minutes and detailed reports including appropriate recommendations for dealing with complaints and grievances.
9. To submit the meeting minutes of the committee with its recommendations to the President of the University.
10. To refer complaints of a criminal or penal nature to the competent authorities.

## **Article (7)**

The University Deputyship for Educational Affairs shall have the right to evaluate these rules from time to time, submit proposals for amendments, deletions and additions to the university council, and shall have the right to interpret any of their items in a manner that does not contradict their content.

## **Article (8) Objectives of the Committee**

The objectives of setting up the committee are as follows:

- Continuous improvement of the quality of services provided to faculty members.
- Contributing to the development of the academic and administrative work environment.
- Preserving and retaining the distinguished faculty members.
- Achieving the principle of transparency and justice through a clear-work mechanism that shows the procedural steps followed in the process of submitting complaints and grievances of faculty members.
- Identifying the concerns and difficulties faced by faculty members and working to overcome them.

## **Article (9) Criteria and principles governing the work of the Committee**

- Experience and competence in handling grievances and complaints.
- All the complaints or grievances, all documents relating to the complaints and grievances of faculty members and all deliberations held by the committee shall be considered confidential and shall be disclosed only to eligible persons who have the right to access to information according to the nature of their roles in the process of addressing such complaints or grievances.
- The Committee shall meet periodically every week to consider complaints and grievances.
- Objectivity and impartiality in considering complaints and grievances.
- Adoption of the Higher Education Council system, the executive regulations applicable to the employment of non-Saudis in universities, and the regulation governing the affairs of Saudi university faculty employees and their equivalents.
- Ensuring that the complaint or grievance doesn't cause any harm to the committee members.
- The committee shall have access to any of the documents related to the complaint or grievance.
- Prompt settlement of a complaint, depending upon the nature.

## **Article (10) Reasons for Grievance or Complaint**

- Grievance against an administrative decision regarding any of the faculty member's rights guaranteed by the executive regulations.
- Complaint against another faculty member.
- Grievance against an academic decision concerning scientific research or academic promotions.
- Complaint against financial decision regarding financial rights.
- Issuance of an unfair approved decision by the competent authority against the faculty member who does not achieve balance with his/her peers, or that does not restores his/her rights.

## **Article (11) Means of filing complaints and grievances**

- Through the electronic system (TAWASUL).
- Face to face meeting with the higher administration.
- Meeting the head of the department.
- Through the university website complaints and suggestions system or through the employee corner.
- Emailing the Deanship of Development and Quality.

## **Article (12) Procedural steps for filing a complaint and grievance**

- The Deanship of Development and Quality shall follow-up on providing colleges and departments with complaints or grievance forms.
- The complainant or grievance submitter fills in all the required data in the complaint or grievance form, according to the means used for that. He/she can also submit the complaint to the Head of the department where the latter submits the complaint officially to the committee through the Dean of the college. The committee member delegated from the Deanship of Development and Quality collects complaints and grievances from the boxes allocated for this purpose.
- Members of the committee shall sort the complaints and grievances by colleges, departments, complaint or grievance type, and compile them into a special register called the register of complaints and grievances.
- The committee shall consider the complaint or grievance, study its subject, and verify the causes by means that ensures finding the facts. The committee shall also propose the appropriate recommendations to the President of the University, whereby the complaint is rejected in case the required data in the complaint or grievance form is incomplete and not saved.

### **Acceptance of the subject of the complaint or grievance:**

- Rejecting the complainant if it is not proved to be true and taking the necessary measures against the complainant if they complain again. The complaint should be saved.
- Referring the procedures for handling complaints or grievances to the competent college or department in-house, or referring it to the competent authorities if it is a crime.

### **The committee responds to the complaint by sending a written statement that includes:**

**First**, the statement states that the complaint is received, including the complaint number, date of receipt, the complainant's data, and the complaint or grievance data.

**Second**, the written statement, that is sent within three days of the date of receipt and in case the subject of the complaint is accepted to be considered, includes the committee decision(s). The complainant is notified to follow-up the complaint or grievance if it requires a longer period of time to be handled. Reasons for such decisions are to be clear. Then, the complainant has the right to appeal its decision within one week of receipt of the committee's decision.

Using a follow-up complaint or grievance form, the committee follows up on complaints and grievances.

The received complaints are to be archived in paper and electronic form by the committee. A copy of the complaints shall be kept at the Deanship of Development and Quality for documentation purposes and to be used as an indicator in the evaluation of institutional performance.

The mechanism is reviewed and measured periodically.

### **Article (13) Documents Required to Consider the Complaint or Grievance:**

Complaint or grievance form (attached)

Any supporting documents

Complaint or grievance follow-up form

### **Article (14)**

These executive rules shall be effective from the date of their approval by the University President.

## Complaint or Grievance Form

Complaint or Grievance Date	
Complainant's Data	
Name	
Department	
College	
Academic Title	
Administrative Work	
Mobile	
Email	
Complaint or Grievance Data	
Is your complaint against another one?	___ Yes.                      ___ No.
If yes: Who is he/she? What is his job title? Add the details.	
Complaint Details	
Kindly provide as many details as possible. If there is no space for the details, you can write on a separate sheet.	
What effect does the complaint or grievance have on you?	
Have you ever had the same problem before?	___ Yes.                      ___ No.
If yes, write the details.	
Have you ever tried to solve the problem?	___ Yes.                      ___ No.
If yes, write what you did.	
Other information	
Would you like to add any other information?	___ Yes.                      ___ No.
If yes, write the details.	
Signature	

After filling the form, send it through Tawasul or to the e-mail of the Deanship of Development and Quality.

## **Employees' Complaints and Grievances**

## **Objectives of the guide**

- Clarifying the procedures of grievance for all concerned people and adhering to law enforcement.
- Finding channels of communication, enabling employees to express their viewpoints and opinions in any action or decision that may affect the work environment, and maintaining effective and fair communication relations between the government entity and its employees.
- Achieving justice, job satisfaction, and stability of the legal conditions of the employees.
- Clarifying the rules and procedures for regulating the employees' right to submit a complaint as a result of a violation of one of their employment rights.

## **Reasons for grievance or complaint**

The employee may submit a written grievance or complaint in any of the following cases:

- Administrative penalties imposed on him or any other administrative procedural decisions issued against him, including the results of performance evaluation, within a period not exceeding ten (10) working days from the date of his certain knowledge of the penalty decision or administrative procedure issued against him.
- Exposure to any pressure, coercion, or unlawful request from any employee, whether superior, colleague, or subordinate, to act illegally, or to do or refrain from doing a certain work or remuneration, that would constitute a violation of the employee's duties related to integrity and confidentiality.

## **Grievance and complaint procedures and their implementation mechanism**

There are a number of steps for making grievances. They are as follows:

### **Procedures for the complainant**



Fill in Form No. (1): A form for submitting a grievance or complaint to the Human Resources Department or the concerned authority and attaching a copy of the documents supporting his grievance, provided that this is done within two weeks from the date of his notification of the decision or the disposition of the grievance.

### **Procedures for the Deanship of Human Resources or the concerned authority**

Transferring the form to the concerned authority to discuss the grievance and trying to find appropriate solutions internally, or transferring it directly to the Grievances and Complaints Committee within a period of two weeks from the date of submitting the grievance.

Sending Form No. (1) and the attachments and Form No. (2) to the Grievance Committee via the e-mail designated for this.

### **Procedures for the Grievance Committee**

- Considering the grievances submitted by university employees, provided that this committee takes its decisions by an absolute majority.
- Deciding on the subject of the grievance within a period not exceeding ten (10) working days from the date the committee received the grievance.
- Notifying the employee of the decision of the Grievance Committee within a period not exceeding three working days from the date of the decision being issued.
- The Grievance Committee issues its decisions and submits a copy of it to the concerned authority for notification. The employee may, within ten (10) working days from the date of his being notified of the administrative decision issued against him, submit a signed written objection to the Grievance Committee and attach with it the grievance decision in accordance with the provisions and procedures contained in the decision to establish the Grievance Committee.

## **Procedures for the Grievance Committee**

- The committee reporter shall notify the committee chairman of the grievance to review it in advance before transferring it again to the reporter to set the meeting date and inform the committee of the meeting date at least one week before.
- The committee shall conduct a meeting to consider and decide on the grievance.
- If the committee finds that the grievance does not fall within its concern or that it does not meet the conditions required for its acceptance, the committee shall issue a reasoned decision of lack of jurisdiction, non-acceptance of the grievance or rejection, as the case may be, and the complainant should be informed of the decision through the Deanship of Human Resources or the concerned authority.
- The committee issues its decisions on the grounds of majority of its present members, provided that the chairman or whomever he authorizes is one of them. In case the votes are equal, the side of the committee chairman shall prevail.
- The committee's deliberations are confidential and its decisions on the grievance are issued within a period not exceeding thirty days from the date the grievance is transferred to it.
- The member who violates the committee's decision may record his objection in written form in the meeting minutes.
- The committee's decisions are recorded in serial numbers and signed by the committee chairman and other members.
- If the committee finds, upon checking any of the grievances, a criminal offense, it shall transfer the grievance and all its attachments to the concerned authorities and it may decide either to complete the procedures for the administrative part of the grievance or to stop it, whichever is more appropriate according to the committee's evaluation.
- The committee reporter shall transfer the committee's decision to the Deanship of Human Resources or the concerned authority.

### **Further Procedures for the Grievance Committee**

- Receiving the decision issued by the Grievance Committee.
- Keeping a copy of the decision in the grievance file.
- Sending a copy of the decision officially to the employer and the complainant.

### **Procedures for the complainant's employer**

- Receiving the decision issued by the Grievance Committee.
- The complainant's employer is obligated to implement the decision issued by the Grievance Committee.

### **Procedures for the Deanship of Human Resources or the concerned authority**

Follow-up on the implementation of the decisions issued by the Grievance Committee at the grievance's employer.

## Complaint forms

نموذج (١) التاريخ: المرفقات:	 	المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة اللجنة العليا للتظلمات والشكاوى
------------------------------------	---	--

نموذج (١)

### نموذج تقديم التظلم او الشكوى

رقم التظلم	
تاريخ تقديم الشكوى أو التظلم: هـ / /	
بيانات مقدم الشكوى أو التظلم	
الاسم رباعيا:	
الرقم الوظيفي:	
المسمى الوظيفي:	
الإدارة/القسم	
تاريخ التعيين/التعاقد هـ / /	
رقم الجوال:	
البريد الإلكتروني:	
بيانات الشكوى أو التظلم	
هل شكواك عن شخص آخر؟	<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم
إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص أو المسمى الوظيفي له وطبيعة ارتباطك به:	
تفاصيل الشكوى أو التظلم يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل - على سبيل المثال، ما الذي حدث، ومتى (أكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك. إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية.	
أقرأ أنا الموظف / الموظفة على صحة البيانات المسجلة	
اسم مقدم الشكوى أو التظلم	توقيع مقدم الشكوى أو التظلم .....

نموذج (٢)

التاريخ:

المرفقات:



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة بيشة

اللجنة العليا للتظلمات والشكاوى

نموذج (٢)

## نموذج تقديم التظلم او الشكوى

اللجنة العليا للتظلمات				
استمارة البيانات الشخصية نموذج (٢)				
	الرقم الوظيفي		الاسم	
	القسم		الإدارة/الكلية	
	تاريخ التعيين		المسمى الوظيفي	
			المسؤول المباشر	
المؤهلات العلمية				
م	المؤهل	التخصص	اسم الجهة	سنة التخرج
الترقيات او تعديل الوضع خلال ثلاث سنوات				
.....				
.....				
.....				
.....				
الجزاءات خلال ثلاث سنوات				
.....				
.....				
.....				
.....				
رأي الموارد البشرية حول التظلم				
.....				
.....				
.....				
.....				
	الاسم		المسمى الوظيفي	
	التاريخ	١٤...../...../..... هـ	التوقيع	

## **Students' Complaints And Grievances**

## **Introduction**

Considering students as the focus of the educational process, University of Bisha has prepared guidelines for students that include things that interest them in the educational process and support services, and a group of sub-guidelines emerges from it. To be a guide to a student means informing him of his rights and duties, and introducing him to the regular and legal methods according to the university regulations, laws, and customs that he must follow to obtain his rights and remove injustice against him.

## **Preface**

The academic complaint or grievance related to academic matters includes admission, grades, academic suspension, misrepresentation, plagiarism, deliberate falsification of information, submission of work prepared for one course in another course, in addition to copyright infringement. Non-academic complaints also include but are not limited to harassment (verbal or physical), intimidation, disruptive and abusive behavior on campus, fines or fees, exclusion from using a service, discrimination, access to records, and policy violations.

University of Bisha pursues a fair policy in dealing with its students and their relations with administrators, faculty members, employees, or other members of the university community, aiming to establish and implement academic or non-academic student grievance policies and procedures. To achieve this, the Student Rights Protection Unit was established.



## **The Standing Committee for Students' Rights**

The regulations governing the work of students' rights committees at University of Bisha in the University Council approved the formation of the permanent committee for students' rights at the university level, in addition to the formation of sub-committees for students' rights in colleges. By establishing these committees, the university aims to:

- Achieve a homogeneous university community in which the spirit of mutual cooperation prevails.
- Adopt the principles of justice and fairness as a basic pillar in building an ideal society within the university and supporting the rights of students on bases that are compatible with the applicable rules and regulations.
- Provide necessary advice to students and inform them of their university rights as also how to obtain these rights by resorting to regular and official channels within the university's framework of the applicable rules and regulations.

## **First: The Standing Committee for Students' Rights**

The permanent committee for students' rights at the university is formed by a decision of the university president for a renewable two-year period which consists of:

- The Vice Dean of the College of Arts as the chair of the committee.
- A faculty member from the Department of Islamic Studies as Vice-President.
- Vice Dean of Admission and Registration.
- Vice Dean of Postgraduate Studies.
- Member of the legal department.
- Two faculty members in the colleges of the university in the female section.
- The committee may seek the assistance of whomever it deems appropriate to perform its duties.

### **The Committee Work Mechanism:**

The meeting of the Standing Committee shall be continuous to carry out the administrative and technical tasks, and it shall be concerned with examining and investigating the grievances received within a maximum period of (15 days) from the date of receiving the grievance. It considers the following:

- Students' grievances referred by the university president.
- Students' grievances that the sub-committees did not fail to address within the legal period.
- Students' grievances against the decisions issued by the sub-committees.
- Students' grievances that the sub-committees consider to be referred to the Standing Committee for any reason.
- Resignation or lack of jurisdiction.

The Standing Committee also discusses the complaints and grievances referred to it by the President of the University. These complaints or grievances shall enjoy privacy and confidentiality. The Standing Committee has the right to issue its recommendation and refer the complaining student to a disciplinary committee if the complaint has been proved to be malicious. In this case the student will be punished according to the university rules and regulations. After completing the investigation, the Standing Committee issues its recommendation regarding complaints and observations that are of serious nature within 30 days from the date of their submission or from the date of referral.

These recommendations are presented to the President of the University for approval or for taking the appropriate decision. The President of the University may present the decision to the University Council for approval, in the cases stipulated by law in this regard. The decision of the President of the University or the University Council is final and cannot be grieved against. The decision shall be announced to the concerned parties.

## **Second: The Subcommittees**

### **The Subcommittee members:**

A sub-committee is established at the headquarters of each college affiliated with the university. It is established by a decision issued every academic year by the College Council. It consists of three faculty members, one of whom holds an administrative position in the college. A similar committee is formed in the female section.

### **The work of the subcommittee:**

It specializes in receiving complaints and grievances submitted by students (Form 2) regarding any academic problems, even if the complaint is against a faculty member, and the complaint or grievance is submitted according to the form prepared for this purpose.

### **Dismissal of the complaint:**

The complaint or grievance shall be decided within a maximum period of 15 days from the date of submitting the complaint. The decision issued by the subcommittee shall not become effective except from the date of its approval by the competent authority, in accordance with the rules and regulations. The decision shall be announced to the concerned parties which shall be subject to appeal within 15 days from the date of the decision's announcement. Filing the grievance before the permanent committee at the university (Form 1).

### **Settlement of Grievances and Complaints**

#### **Informal Settlement Method:**

First of all, the student should try hard to resolve his dispute amicably and informally at the earliest available opportunity, and discuss this with the concerned faculty member as soon as he is aware of the matter. In the event that a satisfactory solution is not reached between the student and the faculty member, the student should raise his grievance to the Head of the department to which the faculty member belongs. If the dispute is not resolved, he must file it and discuss it with the Dean of the college. During these informal discussions, the Head of the department or the Dean of the faculty to which the faculty member belongs is supposed to be a mediator to resolve the dispute. They are allowed to talk with the student and the faculty member (one of them or both) individually or bilaterally, and to consider any evidence or documents they wish by both parties of the dispute to submit it. But if his grievance is against either the Head of the department or the Dean of the college, then the discussion takes place with the one who has a higher administrative rank than them.

Obliging the student to resolve the dispute in the afore-mentioned informal way is contrary to the regulations and involves a kind of pressure on the male or female student to waive his right guaranteed by the laws and regulations in force in the Kingdom and guaranteed by the true Sharia.

## **The Formal Settlement Method:**



The male/female student must abide by several procedures and controls when submitting his/her complaint, namely:

- To submit complaint to the headquarters of the sub-committee formed within his/her college, even if the complaint is against a faculty member seconded from another college to teach one or more courses for students at the college in which the complaint is submitted.
- The complaint must be submitted within thirty days from the date of the occurrence of the incident in question, whatever this incident may be, for example: announcing the result of an exam, verbal, or deed assault on the student
  - preventing the student from using one of his rights contained in the university student's rights and obligations document ... etc.
- The student may not file his complaint after thirty days have passed from the date of the occurrence of the incident subject of the complaint, nor may he file more than one complaint about the same incident.
- To fill out the form prepared for the complaint and complete all the data contained therein with the necessary accuracy and clarity, and in a short manner that does not prejudice the content (Form of grievance to the sub-committee, 2).
- The forms are available on the university's website and can be dealt with electronically.
- To submit the complaint form after completing it to the secretary of the committee and receive a receipt indicating the delivery of the complaint and its registration in the committee's record (Form 3, 4).
- Follow-up of the student with his/her complaint and what was done therein for a period of thirty days, starting from the date of submitting the complaint, by reviewing and asking the committee's secretary at the headquarters designated for that.
- In the case that the sub-committee's decision about the complaint is not issued within the legal period specified for thirty days, the complainant may apply to the Standing Committee with a request to consider and investigate the subject of his complaint, using the form prepared for this purpose (Form 1).
- A member of the student's choice is appointed, and if this is not possible, the secretariat of the Standing Committee determines the member to help the student defend himself before the committee.

- The student may complain about the decision issued by the sub-committee in two cases:
  - **The first case:** Issuance of a decision to save or reject the complaint.
  - **The second case:** Issuance of a decision approved by the authority that does not fulfill the desire of the requester or does not restore to him all his rights that he claims in his complaint.
- The grievance shall be before the Standing Committee, which is located at the Deanship of Student Affairs at the university administration, within fifteen days starting from the date of the student's signature with knowledge and review of the decision issued by the sub-committee. To submit the grievance, the student shall fill out and complete the form designed for it at permanent committee's headquarter, and shall receive a receipt from the secretary of this committee that indicates of the grievance.

There are five Forms students can use for Grievance and Complaints. They are as follow:

## Form 1

الرقم: التاريخ: المرفقات:	 	المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة اللجنة الدائمة لحقوق الطلبة
---------------------------------	--	--

**نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة (نموذج ١)**

بتاريخ ...../...../١٤ هـ

من الطالب/ة:..... الكلية:.....

الرقم الجامعي:..... رقم الجوال:.....

ضد المتظلم منه:..... وظيفته:..... جهته:.....

العرض

☐ عرض ابتدائي  
☐ عرض استئنافي

تقدمت إلى اللجنة الفرعية بكلية ..... بتاريخ ...../...../١٤ هـ

الايصال (.....)

بشأن .....

..... وصدر بتاريخ ...../...../١٤ هـ قرار اللجنة الفرعية بـ .....

أسباب التظلم وإثباتاته:

.....

.....

تعهد

أتعهد أنا الطالب(ة):..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية ولأنها لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المتظلم منه، وأنه في حال ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب طلاب الجامعة.



تحريراً في ...../...../١٤ هـ

التوقيع:.....

الطالب/الطالبة:.....

نموذج رقم (١)

## Form 2

<p>الرقم: .....</p> <p>التاريخ: .....</p> <p>المرفقات: .....</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة كلية: .....</p> <p>اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
--	---	--

نموذج تظلم إلى اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية بكلية: .....

من الطالب/ة: ..... بتاريخ ...../...../..... هـ ١٤

الرقم الجامعي: ..... رقم الجوال: .....  
ضد المتظلم منه: ..... وظيفته: ..... جهته: .....

العرض

.....

.....

.....

.....

تاريخ حدوث الواقعة محل التظلم: ...../...../..... هـ ١٤

ملخص موضوع التظلم: .....

الاثباتات:

تعهد

أتعهد أنا الطالب(ة): ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية ولأنها لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المتظلم منه، وأنه في حال ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب طلاب الجامعة.



تحريراً في ...../...../..... هـ ١٤

التوقيع: .....  
.....



نموذج رقم (٢)



### Form 3

<p>الرقم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية</p> <p>وزارة التعليم</p> <p>جامعة بيشة</p> <p>اللجنة الدائمة لحقوق الطلبة</p>
<p><u>إيصال استلام</u></p> <p>بتاريخ ...../...../١٤ هـ</p> <p>استلمت أنا:..... بتاريخ ...../...../١٤ هـ</p> <p>سكرتير /سكرتيرة اللجنة: .....</p> <p>تظلم مقدم من الطالب/الطالبة:.....</p> <p>من كلية:..... الرقم الجامعي:.....</p> <p>وقيد التظلم برقم (.....)</p> <p>المرفقات:</p> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; align-items: flex-start;"><div style="text-align: right; margin-right: 10px;">١. ....</div><div style="text-align: right; margin-right: 10px;">٢. ....</div><div style="text-align: right; margin-right: 10px;">٣. ....</div><div style="text-align: right; margin-right: 10px;">٤. ....</div><div style="text-align: right;">٥. ....</div></div>		
<p>المستلم</p> <p>الاسم:.....</p> <p>التوقيع:.....</p>		
<p>نموذج رقم (٣)</p>		

## Form 4

<p>الرقم: التاريخ: المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة كلية: ..... اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
--	---	---

### إيصال استلام

بتاريخ ...../...../ ١٤ هـ

استلمت أنا: ..... بتاريخ ...../...../ ١٤ هـ

سكرتير / سكرتيرة اللجنة: .....

تظلم مقدم من الطالب/الطالبة: .....

من كلية: ..... الرقم الجامعي: .....

وقيد التظلم برقم ( ..... )

المرفقات:

١. ....  
٢. ....  
٣. ....  
٤. ....  
٥. ....

\*تنبيه: يحق للطالب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة بعد مرور (١٥) يوما من تقديمه إلى اللجنة الفرعية بالكلية إذا لم يصدر قرار في تظلمه خلال تلك المدة.



المستلم

الاسم: .....

التوقيع: .....

نموذج رقم (٤)

## Form 5

<p>الرقم:</p> <p>التاريخ:</p> <p>المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة كلية: .....</p> <p>اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
--	---	--

إيصال استلام قرار اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية

استلمت أنا: ..... الرقم الجامعي: .....

القرار الصادر من اللجنة الفرعية رقم: ..... وتاريخ: ...../...../..... ١٤ هـ بشأن التظلم المرفوعة مني  
ضد ..... بتاريخ: ...../...../..... ١٤ هـ.

سكرتير / سكرتيرة اللجنة:

الاسم: .....

التاريخ: .....

وقيد بالقرار برقم (.....).

المرفقات:

١. ....
٢. ....
٣. ....
٤. ....
٥. ....

المستلم

الاسم: .....

التوقيع: .....

\*تنبيه: يحق للطالب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية وذلك خلال (١٥) يوما من استلامه القرار.

نموذج رقم (٥)

[www.U3.edu.sa](http://www.U3.edu.sa)

ندو مجتمع معرفي مبدع  
Towards a creative, knowledge  
based community