

**Kingdom of Saudi Arabia  
Ministry of Education  
Albaha University  
University Vice Rectorate for Academic Affairs**



# **Handbook for the Mechanism of Complaints of the University Personnel in Albaha University**

## **Introduction**

Albaha University aims to provide an administrative work environment to enhance the concept of teamwork and mutual respect among all employees, which shall be positively reflected on the efficiency and effectiveness of the educational process. Sometimes problems arise and may lead to negative impact on the performance of the employees. Therefore, a clear mechanism was developed to address complaints and grievances of the employees.

**This mechanism examining the complaints of the teaching staff is distinguished with the following:**

- Providing a clear procedure for handling complaints.
- Directing the employees to submit their complaints without fear of abuse or punishment.
- Handling the complaints in a timely and appropriate manner while taking into consideration the seriousness and nature of the complaints.
- Applying confidentiality, integrity and impartiality to solve the complaints.
- It is equally applied to all university employees.

## **What is a complaint?**

It is written grievance submitted to a university administration official about activities or decisions directly related to work and directly or negatively affects the complainant belonging to the university employees.

## **What are the reasons that lead to complaints or grievances?**

- Criminal procedures (administrative or financial) issued against the employee as a result of investigating a violation from the employee, his administration, or the departments related to the administration in which the employee works.
- Any administrative decision related to the rights of the employees.
- Abuse of the immediate supervisor or co-workers.
- Suffering pressure, coercion, or unlawful request from one of the university employees to act illegally, to apply/not to apply a certain procedure that would violate the duties of an employee related to integrity and secrecy.
- Complain against the outcome of performance appraisal. This is in accordance with the grievance procedures mentioned in the regulatory framework.

**Establishing a committee to examine the complaints and grievances:**

A committee shall be established to examine the complaints and grievances of the employees by a decision of His Excellency the President of the University.

The said committee shall be chaired by His Excellency the Vice President and the members will be nominated by the chairman of the committee with their legal and functional characteristics. The duration of the business of the committee shall be one year from the date of the decision of establishment.

**The Duties of the Committee shall be Examining the Complaints and Grievances:**

- 1- Protect the employees' right to grievance and the right to express his point of view in case of breach of any of his job rights, according to the regulating provisions in this regard.
- 2- Reducing errors, abuses and violations related to the employee's rights or duties, work obligations and behavior.
- 3- Monitor the performance and work of the department responsible for the employees' work in a manner that requires not to issue administrative decisions that are not based on a sound legal basis and reinforce the principle of employee rights acquired by informing him about his job rights.
- 4- Examining the complaints and grievances of the university's employees against the administrative decisions issued for them or the abuse of one of the university's employees.
- 5- Achieving the principle of transparency and justice through applying a clear work mechanism that clarifies the procedures followed in complaints and grievance submission of employees.
- 6- Achieving equality and justice in a manner that does not contradict the rules and regulations.
- 7- Limiting complaint submission against the university before the judicial authorities.
- 8- Contributing to achieving job stability for university employees.
- 9- Contributing to addressing the deficiencies in the administrative procedures that marred the decision upon grievance, (if any).

**Complaint or Grievance Procedures:**

1. The employee shall ensure the validity of his grievance, and review the regulations and instructions issued in this regard before submitting the grievance.

2. The employee shall follow the administrative procedure while submitting the complaint.
3. The employee shall have oral discussion with his immediate supervisor.
4. The complainant should submit his complaint in writing according to the attached complaint form and fill in all the information required, in addition to attaching a statement of the decision, subject of the grievance (if any) or any documents that support the subject of the complaint.
5. The complaint or grievance should be submitted to the immediate supervisor, where the latter submits it to the relevant committee.
6. The complaint or grievance is rejected if the required data are not furnished in the complaint form, or proven incorrect, while taking the necessary measures if repeated.
7. The committee shall respond to the complainant or petitioner that it was received. The response should include the complaint number, date and details, as well as the complainant's information or grievance, together with the expected time to respond thereto.
8. The committee carefully examines and verifies the complaint, then writes a report with appropriate recommendations and submits it to His Excellency the Rector.
9. The President of the University shall take the appropriate decision for the complaint or grievance, according to the recommendations of the Committee to examine the complaints and grievances. The employee and the relevant authority shall be notified about the decision taken.

### Complaint Form for the University Personnel

<b>Date for Submission of the Complaints or grievance:</b>			
<b>Date of the Complainant/ Petitioner</b>			
Full name:			
Faculty/ Administration			
Department:			
Email:		Mobile:	
<b>Data of the Complaint/Grievance</b>			
Is your complaint about someone else?		Yes	No
If the answer is "yes", name that person, his job title as well as the nature of your relation with him:			
<b>Details of the Complaint/Grievance</b> <b>Kindly provide the largest amount of details. For example, what was going on, when (write down the times and approximate dates), who was there and so on. If you need a larger space, please attach additional pages.</b>			

<b>How does the complaint/grievance subject affect you?</b>

Have you suffered from the same problem before?	• Yes	• No
If the answer is "yes", please provide the details:		
<b>Data related to compliant settlement</b>		
(In your opinion) what should be done to solve this problem?		
Have you applied any procedure to solve the problem before?	• Yes	• No
If the answer is "yes", please describe the steps taken till now:		
<b>Other Information</b>		
Are there any other information that you want to add?		
Signature of complainant/petitioner:		



## الدليل الإرشادي لآلية تظلمات الموظفين بجامعة الباحة

### مقدمة:

تهدف جامعة الباحة إلى توفير بيئة عمل إدارية تعزز مفهوم العمل الجماعي و الاحترام المتبادل بين جميع موظفيها، مما ينعكس بشكل إيجابي على كفاءة و فاعلية العملية التعليمية. في بعض الاحيان قد تنشأ بعض المشاكل التي قد تؤدي إلى التأثير السلبي على أداء الموظفين. و لذلك قد تم إعداد آلية واضحة لمعالجة شكاوى الموظفين وتظلماتهم.

### و تتميز هذه الآلية لمعالجة 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 و على المستوى المناسب مع مراعاة جدية وطبيعة الشكاوى.
- توفر السرية و النزاهة و المحايدة في إجراءات حل الشكاوى.
- تطبق بالتساوي على جميع الموظفين.

### ما هو التظلم؟

التظلم هو شكوى كتابية مقدمة إلى مسؤول إداري في الجامعة بشأن الأنشطة أو القرارات المرتبطة بالعمل والتي تؤثر بشكل مباشر أو سلبي على مقدم الشكاوى من موظفي الجامعة.

### ما هي أسباب التي تؤدي إلى الشكاوى 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 مسؤولاً للتصرف بشكل غير قانوني أو القيام أو الامتناع عن القيام بإجراء معين من شأنه أن يشكل انتهاكاً لواجبات الموظف المتعلقة بالنزاهة و السرية.
- التظلم من نتيجة تقويم الأداء وذلك وفقاً لإجراءات التظلم الواردة في إطار العمل التنظيمي.

### تشكيل لجنة النظر في الشكاوى و التظلمات:

يتم تشكيل لجنة للنظر في شكاوى و تظلمات الموظفين بقرار من معالي مدير الجامعة. و تكون تلك اللجنة برئاسة سعادة وكيل الجامعة و عضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الاعتبارية الوظيفية، و تكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور قرار تشكيلها.

### مهام لجنة النظر في الشكاوى و التظلمات:

1. صيانة حق الموظف في التظلم وإبداء وجهة نظره في حال الإخلال بحق من حقوقه الوظيفية، وفق الأحكام المنظمة لذلك.
2. الحد من الأخطاء والتجاوزات والمخالفات المتعلقة بحقوق الموظف أو واجباته و التزاماته و ضوابط العمل والسلوك الوظيفي.
3. مراقبة أداء وعمل الإدارة المسؤولة عن عمل الموظف بما يقتضي عدم إصدار قرارات إدارية غير مبنية على أساس قانوني سليم و غرس مبدأ الحقوق المكتسبة للموظف عن طريق إطلاعه على حقوقه الوظيفية.
4. النظر في شكاوى وتظلمات موظفي الجامعة ضد القرارات الإدارية الصادرة في حقهم أو سوء المعاملة من أحد منسوبي الجامعة.
5. تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال تطبيق آلية عمل واضحة توضح الإجراءات المتبعة في عملية تقديم الشكاوى والتظلمات للموظفين.
6. العمل على تحقيق المساواة وإعطاء كل ذي حق حقه بما لا يتعارض مع اللوائح و الأنظمة.
7. الحد من تقديم شكاوى ضد الجامعة أمام الجهات القضائية.
8. المساهمة في تحقيق الاستقرار الوظيفي لموظفي الجامعة.





9. المساهمة في معالجة أوجه القصور في الإجراءات الإدارية التي شابت عملية إصدار القرار محل التظلم (إن وجدت).

### إجراءات تقديم الشكوى أو التظلم:

1. على الموظف التأكد من صحة تظلمه و الاطلاع على الأنظمة والتعليمات الصادرة بهذا الخصوص قبل التقدم بالتظلم.
2. إتباع التسلسل الإداري للتقدم بالشكوى.
3. مناقشة الموضوع شفويًا مع الرئيس المباشر.
4. يجب على مقدم الشكوى أو التظلم تقديم شكواه خطيًا إذا لم تحل شفويًا وفقاً لنموذج الشكوى المرفق و تعبئة جميع البيانات المطلوبة به و أيضاً مرفق معه بياناً للقرار الذي يشكل موضوع التظلم (إن وجد) أو أي وثائق تدعم موضوع الشكوى.
5. يتم تقديم الشكوى أو التظلم للرئيس المباشر، حيث يقوم برفعها إلى اللجنة المختصة.
6. يتم رفض الشكوى أو التظلم في حالة عدم إكمال جميع البيانات المطلوبة بنموذج الشكوى أو ثبوت عدم صحتها مع إتخاذ الإجراءات اللازمة في حال تكرار ذلك.
7. ترد اللجنة كتابياً على مقدم الشكوى أو التظلم بأنه تم إستلامها و يجب أن يشتمل الرد على رقم الشكوى و تاريخها و تفاصيلها و أيضاً على بيانات مقدم الشكوى أو التظلم مع ذكر المدة المتوقعة للرد عليه.
8. تقوم اللجنة بفحص الشكوى بعناية و التحقق منها ثم تكتب تقريراً بالتوصيات المناسبة و تقدمه إلى معالي مدير الجامعة.
9. يتخذ معالي مدير الجامعة القرار المناسب في الشكوى أو التظلم في ضوء توصيات لجنة النظر في الشكاوى و التظلمات. و يتم إشعار الموظف و الجهة التابع لها بالقرار المتخذ.



## نموذج شكاوى الموظفين

تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم:	
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم	
الاسم رباعياً:	
الكلية / الإدارة:	
القسم:	
البريد الإلكتروني:	
الجوال:	
بيانات الشكاوى أو التظلم	
هل شكواك عن شخص آخر؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
إذا كانت الإجابة بنعم ، حدد الشخص و المسمى الوظيفي له و طبيعة ارتباطك به:	
تفاصيل الشكاوى أو التظلم	
يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل - على سبيل المثال ، ما الذي حدث ومتى (أكتب الأوقات والتواريخ التقريبية) 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:		
بيانات خاصة بمعالجة الشكوى أو التظلم		
ما هو الحل المناسب (من وجهة نظرك) لحل المشكلة؟		
<input type="checkbox"/> لا	<input type="checkbox"/> نعم	هل قمت بأي إجراء سابقاً لحل المشكلة؟
إذا كانت الإجابة بنعم ، فصف ما قمت به حتى الآن:		
معلومات أخرى		
هل هناك أي معلومات أخرى ترغب في اضافتها؟		
		توقيع مقدم الشكوى أو التظلم