

آلية التعامل مع شكاوى أعضاء هيئة التدريس
قسم تقنيات التعليم في كلية التربية في جامعة الملك سعود

أولاً: بيانات عامة عن الآلية

اسم الآلية:	آلية استقبال ومعالجة شكاوى أعضاء هيئة التدريس بقسم تقنيات التعليم.
الجهة المالكة للآلية:	قسم تقنيات التعليم – كلية التربية – جامعة الملك سعود.
الجهات المطبقة للآلية:	رئيس القسم، لجنة الموارد البشرية والخريجين، أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.
تاريخ الاعتماد:	جلسة مجلس القسم رقم (٨) بتاريخ ١٩ نوفمبر ٢٠٢٥ م
تاريخ المراجعة الدورية:	تُراجع هذه الآلية كل (٣) سنوات أو عند صدور تحديثات تنظيمية ذات صلة.

ثانياً: الهدف

تهدف هذه الآلية إلى:

- توفير قناة رسمية وواضحة لتقديم شكاوى أعضاء هيئة التدريس.
- ضمان دراسة الشكاوى بعدالة وحياد وفي إطار زمني محدد.
- تعزيز بيئة عمل إيجابية يسودها الاحترام المتبادل والشفافية.
- توثيق الشكاوى والاستفادة من مخرجاتها في تحسين بيئة العمل داخل القسم.

ثالثاً: نطاق التطبيق

تُطبق هذه الآلية على جميع أعضاء وعضوات هيئة التدريس ومن في حكمهم المنتسبين لقسم تقنيات التعليم، وتشمل الشكاوى المتعلقة بـ:

- بيئة العمل الأكاديمية والإدارية داخل القسم.
 - التعامل الوظيفي أو الأكاديمي داخل حدود صلاحيات القسم.
 - تطبيق اللوائح والأنظمة الداخلية في القسم.
- (مع مراعاة أن الموضوعات الخارجة عن صلاحيات القسم تُحال للجهات المختصة وفق التسلسل الإداري بالكلية والجامعة).

رابعاً: الجهات المسؤولة

رئيس القسم :

- استقبال الشكاوى الرسمية من أعضاء هيئة التدريس، ومعالجة ما أمكن منها.
- إحالتها للجنة الموارد البشرية والخريجين أو تشكيل لجنة خاصة عند الحاجة.



- اعتماد التوصيات ورفعها للجهات الأعلى عند الحاجة.

لجنة الموارد البشرية والخريجين بالقسم:

- دراسة الشكاوى المحالة لها.
- التحقق من الوقائع والاستماع للأطراف ذات العلاقة.
- اقتراح الحلول والإجراءات المناسبة.

عضو هيئة التدريس مقدم الشكوى:

- الالتزام بالقنوات الرسمية.
- تقديم معلومات دقيقة ووثائق داعمة قدر الإمكان.

خامساً: إجراءات التنفيذ

١. تقديم الشكوى

١,١ يحق لأي عضو/ة من أعضاء هيئة التدريس التقدم بشكوى رسمية مكتوبة إلى رئيس القسم، على أن تتضمن:

- اسم مقدم الشكوى.
- وصفاً واضحاً ومحددًا لموضوع الشكوى.
- تاريخ وقوع المشكلة.
- أي وثائق أو أدلة داعمة إن وجدت.
- ١,٢ تُقدَّم الشكوى عبر أحد القنوات الآتية:
- البريد الإلكتروني الرسمي للقسم.
- خطاب ورقي رسمي يُسلَّم لمكتب رئيس القسم أو سكرتارية القسم.
- ١,٣ تُعدّ جميع الشكاوى سرية ويُحظر تداولها خارج الإطار النظامي.

٢. تأكيد الاستلام

- ٢,١ يقوم رئيس القسم أو من يفوضه (سكرتير القسم أو مقرر لجنة الموارد البشرية) بتأكيد استلام الشكوى خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة (٣) أيام عمل من تاريخ ورودها.
- ٢,٢ يتضمن تأكيد الاستلام:
- إشعار مقدم الشكوى بوصولها رسمياً.
- بيان بأن الشكوى قيد الدراسة وفق الآلية المعتمدة.



٣. دراسة الشكوى والتحقق منها:

٣,١ يقوم رئيس القسم بدراسة مضمون الشكوى، وله معالجتها بشكل خاص في حال أمكن ذلك، وفي حال تعذر حلها على مستوى رئيس القسم، يمكن له إحالتها إلى لجنة الموارد البشرية والخريجين، أو تشكيل لجنة استثنائية عند الحاجة، على أن يُراعى في تشكيلها:

- وجود عضو/ة محايد/ة من القسم أو من الكلية متى أمكن.
- عدم مشاركة أي طرف له تضارب مصلحة مباشر مع موضوع الشكوى.

٣,٢ تقوم اللجنة بالإجراءات الآتية:

- مراجعة نص الشكوى والوثائق المرفقة.
 - الاستماع إلى وجهة نظر مقدم الشكوى (عند الحاجة وفي سرية تامة).
 - الاستماع إلى الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالموضوع.
 - الاطلاع على ما يلزم من سجلات أو مراسلات أو قرارات متعلقة بالموضوع.
- ٣,٣ تُدوّن جميع الخطوات في محضر توثيق مع الحفاظ على سرية أسماء الأطراف في النسخ الأرشيفية العامة إن لزم.

٤. التوصيات والرد على الشكوى

٤,١ تلتزم اللجنة برفع توصياتها لرئيس القسم خلال مدة لا تتجاوز عشرة (١٠) أيام عمل من تاريخ تسلمه الشكوى، ما لم يستلزم الأمر وقتاً إضافياً مبرراً (كوجود أطراف خارج القسم أو الحاجة لتواصل مع جهات عليا).

٤,٢ يقوم رئيس القسم بعد دراسة توصيات اللجنة بـ:

- اعتماد الإجراء المناسب في حدود صلاحياته، أو
 - رفع الموضوع لعميد الكلية/الجهة المختصة إن تجاوزت الصلاحيات.
- ٤,٣ يُخطر مقدم الشكوى بالنتيجة النهائية والإجراءات المتخذة بطريقة رسمية وشفافة، عبر البريد الإلكتروني الجامعي أو خطاب رسمي، مع مراعاة:

- عدم الإفصاح عن بيانات أطراف أخرى إلا في الحدود النظامية.
- توضيح ما إذا كانت الشكوى أُغْلِقَتْ أو تمت إحالتها لجهة أعلى.

٥. حق التظلم

٥,١ إذا لم يقتنع عضو هيئة التدريس بنتيجة معالجة الشكوى أو بالإجراءات المتخذة، فيحق له:

- رفع تظلم خطي إلى عميد الكلية وفق النماذج والإجراءات المعتمدة بالكلية.

٥,٢ يتبع في التظلم التسلسل الإداري المعمول به في الجامعة (القسم → الكلية → الجهات الأعلى عند الحاجة).



٦. التوثيق والسرية والمتابعة

٦,١ تُحفظ جميع المستندات المتعلقة بالشكاوى (النماذج، المراسلات، محاضر الاجتماعات، القرارات) في ملف خاص

سري لدى القسم أو في نظام إلكتروني معتمد، بحيث لا يطلع عليها إلا:

- رئيس القسم.
 - أعضاء اللجنة المعنية.
 - الجهات الإدارية المختصة عند الطلب.
- ٦,٢ يُراعى في جميع مراحل النظر في الشكاوى ما يلي:
- الحفاظ الكامل على السرية والخصوصية.
 - عدم تعريض مقدم الشكاوى لأي أضرار أو معاملة سلبية بسبب تقدمه بالشكاوى (عدم الانتقام أو التحيز).
- ٦,٣ يقوم رئيس القسم أو لجنة الموارد البشرية والخريجين بإعداد تقرير سنوي مختصر (دون أسماء) يتضمن:

- عدد الشكاوى الواردة.
 - أنواع الموضوعات الرئيسية.
 - أبرز مخرجات المعالجة.
 - التوصيات المقترحة لتحسين بيئة العمل.
- ٦,٤ تُراجع هذه الآلية دورياً في ضوء التغذية الراجعة من أعضاء هيئة التدريس، وأي ملاحظات ترد من الكلية أو عمادة التطوير والجودة.

سادساً: أدوات المتابعة والتقييم

- سجلات الشكاوى المؤرشفة في القسم.
- محاضر اجتماعات اللجان المختصة بالنظر بالشكاوى.
- تقارير سنوية عن عدد الشكاوى وأنواعها وإجراءات معالجتها.
- استبانات رضا أعضاء هيئة التدريس عن بيئة العمل وآليات التعامل مع الشكاوى.

سابعاً: المراجع النظامية

- لوائح وأنظمة جامعة الملك سعود ذات العلاقة بشؤون أعضاء هيئة التدريس.
- سياسات الكلية في شؤون الموارد البشرية والتظلمات.
- متطلبات هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة ببيئة العمل والحوكمة والعدالة في التعامل مع منسوبي البرنامج.

