

ع.أ-11	رقم السياسة المرتبطة	دليل إجراءات العاملين الأكاديميين	 جامعة الإمارات العربية المتحدة United Arab Emirates University UAEU
2014/09/01	تاريخ بدء العمل بالإجراءات		
2013/12/01	تاريخ آخر مراجعة	الموضوع	
2016/09/01	تاريخ المراجعة القادم	التظلمات	
1 من 2	عدد صفحات هذه السياسة	المكتب المسئول: نائب مدير الجامعة للشؤون العلمية	

إجراءات السياسة رقم (11) - التظلمات

1) تعريف المصطلحات

- أ- **التظلم:** تعبير عن عدم الرضا يتقدم به صاحب التظلم عندما يعتقد أن قانوناً أو قاعدة أو إجراءً أو سياسة ما لم تتبع أو تم تطبيقها بدون مساواة أو أن هناك معاملة غير نزيهة أو غير لائقة من قبل شخص معين أو مجموعة من الأشخاص.
- ب- **صاحب التظلم:** عضو هيئة التدريس أو المدرس خارج الهيئة أو المحاضر الذي يتقدم بالتظلم.
- ج- **المشكو في حقه:** شخص أو مجموعة أشخاص متهمين بالتجاوزات المبيّنة في التظلم. يشير المصطلح إلى الأشخاص ذوي المسؤولية المباشرة أو من لهم مسؤولية إشرافية على الإجراءات والسياسات في النواحي التي تعرض لها التظلم.

2) تقديم التظلم بصورة غير رسمية

- أ- يجب أن يتقدم صاحب التظلم بإفادة خطية إلى رئيس القسم العلمي يحدد فيها المشكو في حقه والتجاوزات التي يرى أنها حدثت وأسباب التظلم وما يطلبه لحل القضية. ويجب تقديم التظلم خلال سبعة أيام عمل من وقوع الحادثة التي تشكل أساس التظلم. وإذا ما كان المشكو في حقه هو رئيس القسم العلمي أو مساعد العميد أو وكيل الكلية، يجب تقديم التظلم إلى العميد. وإذا كان التظلم ضد العميد فيجب تقديمه إلى نائب المدير.
- ب- في خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم التظلم يحاول رئيس القسم العلمي حل المشكلة من خلال المناقشة مع صاحب التظلم. بعد ذلك يجوز لرئيس القسم العلمي، حسبما يرى، أن يناقش الموضوع مع المشكو في حقه لحل المشكلة. وإذا كان المشكو في حقه هو رئيس القسم العلمي أو مساعد العميد أو وكيل الكلية، يحاول العميد أو من يكلفه بذلك حل المشكلة. وإذا كان المشكو في حقه هو العميد، يحاول نائب المدير أو من يكلفه بذلك حل المشكلة.
- ج- إذا تم حل المشكلة من خلال النقاش، كما هو مبين أعلاه، يجب كتابة بنود التصالح أو الحل وتوقيعها من قبل صاحب التظلم ورئيس القسم العلمي أو العميد أو نائب المدير والمشكو في حقه (إذا ما شارك في النقاش الذي انتهى إلى الحل). ويتم الاحتفاظ بنسخة من وثيقة التصالح في مكتب عميد الكلية التي ينتمي إليها صاحب التظلم.
- د- يجب أن تنتهي هذه المرحلة الأولى من التعامل مع التظلم في خلال عشرة أيام عمل من تاريخ أول نقاش مع المشتكي. وإذا لم يتم التوصل إلى حل للمشكلة خلال هذه المدة، يستطيع صاحب التظلم (المشتكي) أن ينتقل إلى الخطوة الثانية وهي تقديم تظلم رسمي.

3) تقديم التظلم رسمياً

- أ- يجب تقديم التظلمات الرسمية إلى العميد في كل الحالات (إلا إذا كان العميد هو المشكو في حقه وعندها يجب تقديم الشكوى إلى نائب المدير). كما يجب أن يتضمن التظلم المعلومات الآتية:
- 1- اسم صاحب التظلم وعنوان مراسلته
 - 2- طبيعة التجاوزات وتاريخ وقوعها ووصفها
 - 3- اسم أو أسماء الشخص أو الأشخاص المسؤولين عن التجاوزات المزعومة
 - 4- الحل أو العلاج المقترح من صاحب التظلم
 - 5- أي معلومات إضافية يرى صاحب التظلم أنها ضرورية
- ب- يجب تقديم التظلم للعميد (أو نائب المدير في الحالات التي تستدعي ذلك) في خلال عشرة أيام عمل من اكتمال المرحلة الأولى وعدم الوصول إلى حل بالطرق الودية الموضحة أعلاه.
- ج- فور استلام التظلم الرسمي يسلم العميد أو نائب المدير نسخة منه للمشكو في حقه ويطلب منه تقديم رد مكتوب على ما فيه من اتهامات خلال عشرة أيام عمل. ويتوقع من المشكو في حقه أن يتصرف بمهنية وألا يكون متعسفاً مع صاحب التظلم بأي طريقة.
- د- بعد استلام الرد المكتوب يجوز للعميد أو نائب المدير أن يراجع القضية ويصدر قراره فيها ويجوز أن يحيل الموضوع إلى لجنة التظلمات ومن ثم إلى جلسة استماع. وإذا ما أصدر العميد أو نائب المدير قراراً فيكون القرار

ع.أ-11	رقم السياسة المرتبطة	دليل إجراءات العاملين الأكاديميين	 جامعة الإمارات العربية المتحدة United Arab Emirates University 
2014/09/01	تاريخ بدء العمل بالإجراءات		
2013/12/01	تاريخ آخر مراجعة	الموضوع	
2016/09/01	تاريخ المراجعة القادم	التظلمات	
2 من 2	عدد صفحات هذه السياسة	المكتب المسنول: نائب مدير الجامعة للشؤون العلمية	

نهائياً لا يجوز الطعن فيه، أما عند إحالة الموضوع إلى لجنة التظلمات فيتم عقد جلسة استماع عملاً بالإجراءات الموضحة فيما يلي.

(4) إجراءات ما قبل جلسة الاستماع

- تشكيل لجنة التظلمات: يتم تشكيلها من ثلاثة أعضاء هيئة تدريس يختارهم العميد (أو نائب المدير) بغرض دراسة الحالة ووضع التوصيات.
- تُعقد جلسة الاستماع خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ تشكيل لجنة التظلمات، إلا إذا رأى العميد أو نائب المدير غير ذلك.

(5) إجراءات الاستماع

- أ- تتاح لصاحب التظلم والمشكل في حقه فرصة كافية لعرض وجهة نظرهم في الموضوع في بداية الجلسة وتقديم المستندات المناسبة والبراهين بما في ذلك المستندات المكتوبة.
- ب- بعد أن ينتهي الاستماع تجتمع لجنة التظلمات للداول في جلسة مغلقة وللوصول إلى توصية بغالبية أصوات أعضائها. وتتخذ اللجنة بعد ذلك قرارها فيما إذا كانت بعض لوائح الجامعة أو إجراءاتها أو سياساتها قد أهملت أو تم تطبيقها بغير عدالة أو فيها إخلال بمبدأ المساواة بناءً على البراهين والأدلة ذات الصلة بموضوع التظلم والتي يقدمها الطرفان خلال الجلسة. ثم تتوصل اللجنة إلى توصية لحل المشكلة.
- ج- في خلال عشرة أيام عمل من انتهاء جلسة الاستماع تقدّم اللجنة نسخة مكتوبة من توصيتها إلى العميد (أو نائب المدير) الذي يتّخذ بدوره قراراً بشأن التظلم خلال عشرة أيام عمل من تاريخ استلامه توصيات اللجنة ثم يقوم بإخطار صاحب التظلم والمشكل في حقه بقراره.

(6) الطعن على توصية لجنة التظلمات والشكاوى

- أ- يجوز لصاحب التظلم أو المشكو في حقه أن يتقدم بطعن خطي في خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إخطاره بالقرار إلى نائب المدير أو المدير في حال ما كان القرار قد اتخذ من نائب المدير. ويقتصر الطعن على ما يلي من أسباب ومبررات:
 - 1- حدوث خطأ جسيم في سرد الحقائق.
 - 2- حدوث خطأ واضح في تفسير السياسات الرسمية.
 - 3- حدوث خطأ أو خلل إجرائي جسيم.
- ب- بعد مراجعة مبدئية لموضوع الطعن والتي قد تشمل التشاور مع بعض المعنيين، يجوز لنائب المدير/ المدير أن يقبل الطعن أو يرفضه أو أن يتّخذ ما يراه مناسباً من قرارات في هذا الصدد. وقد يكلف نائب المدير/ المدير من يتقصّى الحقائق ويعيد فحص القضية ويقدم له تقريراً عما توصل إليه بخصوصها.
- ج- خلال عشرين يوم عمل من تاريخ استلام الطعن يجوز لنائب المدير/ المدير أن يقبل الطعن أو يرفضه أو أن يتّخذ ما يراه من قرار مناسب. ويتم إخطار صاحب التظلم والمشكل في حقه كتابة بالقرار الذي يكون نهائياً غير قابل للطعن، فيما عدا الحالات التي تتعلق بإعادة التعيين أو إنهاء الخدمة.

(7) نهاية عملية التظلم

فور تلقّي القرار النهائي، وفي حال ما إذا كانت الشكاوى تتصل بإعادة التعيين أو إنهاء الخدمة، يجوز للمتظلم وفي غضون عشرة أيام عمل أن يطلب من المدير إعادة النظر. وقد يقبل المدير الطعن وقد لا يقبله أو يتّخذ غير ذلك من قرارات يراها ضرورية. بعدها يتم إخطار المتظلم بقرار المدير النهائي والذي لا يقبل الطعن أو الاستئناف.