

لائحة الشكاوى لأعضاء الهيئة التدريسية والهيئة
الإدارية في الجامعة العربية المفتوحة



الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University

تم الاعتماد من قبل مجلس الأمناء / مايو 2018

المحتويات

| | |
|---|-------------------------------------|
| 3 | المادة (1): تسمية..... |
| 3 | المادة (2): تعريفات..... |
| 3 | المادة (3): تعريف الشكوى..... |
| 3 | المادة (4): بيئة الادعاء..... |
| 3 | المادة (5): تقديم الشكوى..... |
| 4 | المادة (6): خطوات قبول الشكوى..... |
| 4 | المادة (7): تشكيل لجنة الشكاوى..... |
| 4 | المادة (8): التحقيق في الشكوى..... |
| 5 | مادة (9): التقرير النهائي..... |
| 5 | المادة (10): سقوط الشكوى..... |
| 5 | المادة (11): أحكام عامة..... |

المادة (1): تسمية

تسمى هذه اللائحة "لائحة الشكاوى لأعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية في الجامعة العربية المفتوحة".

المادة (2): تعريفات

يكون للكلمات والمصطلحات الآتية حيثما ترد في هذه اللائحة المعاني الواردة أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك:

| | |
|----------------|--|
| الجامعة | الجامعة العربية المفتوحة |
| الرئيس | رئيس الجامعة |
| المدير | مدير الجامعة في بلد الفرع |
| الفرع | الجامعة في بلد الفرع |
| الرئيس المباشر | نائب المدير المعني/ عميد البرنامج المعني/ الرئيس الإداري المعني وفقاً للشاكي |
| اللجنة | اللجنة المكونة للنظر في الشكاوى |

المادة (3): تعريف الشكاوى

الشكاوى هي طلب خطي يتقدم به شخص من العاملين بالجامعة، يُعَدُّ نفسه متضرراً أو غير راضٍ من جراء سلوك أو عمل معين من شخص آخر أو جهة ما بالجامعة، يتخذ فيها الشاكي صفة الادعاء الشخصي إلى الجهة ذات الصلة.

المادة (4): بيئة الادعاء

يقع على الشاكي عبء إثبات الادعاء فيما خلُصت إليه الشكاوى.

المادة (5): تقديم الشكاوى

- أ. يجوز لمقدم الشكاوى أن يتقدم بشكواه إلى الرئيس المباشر له، كما يجوز - في بعض الحالات المبررة- أن تقدم الشكاوى مباشرة لرئيس الجامعة أو مدير الجامعة.
- ب. تقدم الشكاوى مرفقة بالبيانات التالية:
 - اسم الشاكي ووظيفته.
 - تاريخ الواقعة موضوع الشكاوى وتاريخ تبليغ الشاكي بها.
 - موضوع الشكاوى والأسباب التي بُنيت عليها، ويرفق بالشكاوى المستندات ذات الصلة.
- ج. لن يتم النظر في أي شكاوى مجهولة، أو لا تتضمن المعلومات الأساسية المذكورة أعلاه.

د. يحق لجميع منتسبي الجامعة التقدم بشكوى، أو التبليغ عن أي خرق لقوانين الجامعة أو ميثاق قواعد السلوك المهني، دون خشية من التعرض للانتقام أو التهديد بالانتقام من قبل أي مكتب، أو فرد من أفراد مجتمع الجامعة. وفي حال التأكد من قيام أي فرد أو كيان بمثل هذه الأفعال أو التهديدات، سيخضع للعقوبة من قبل إدارة الجامعة حسب اللوائح والقوانين المعمول بها في الجامعة العربية المفتوحة.

المادة (6): خطوات قبول الشكوى

- في حالة قبول الشكوى تعرض بواسطة من قُدمت إليه الشكوى على الجهة المشكو في حقها بحد أقصى 15 يوماً من تاريخ تقديمها وذلك للنظر في الاستجابة لها.
- يجب على الجهة أو الشخص المشكو في حقه أن يبتّ في الشكوى خلال أسبوع واحدٍ بحد أقصى من تاريخ عرض الشكوى عليها.
- لمقدم الشكوى الحق في رفع الشكوى مباشرة إلى مدير الجامعة في حال عدم استلامه رداً خلال ثلاثة أسابيع من تاريخ تقديم الشكوى.

المادة (7): تشكيل لجنة الشكاوى

- أ. وفقاً لطبيعة الشكوى، يشكل المسؤول المباشر لجنة لفحص الشكوى من ثلاثة أعضاء على الأقل، على أن لا يكونوا ممن هم أقل رتبة علمية أو إدارية من مقدم الشكوى.
- ب. يرأس اللجنة أكبر الأعضاء رتبة علمية أو إدارية.
- ج. إن كانت الشكوى من الرئيس المباشر يتم تشكيل اللجنة من قبل المسؤول الأعلى للرئيس المباشر.
- د. يجوز لعضو اللجنة الاعتذار لرئيسها عن المشاركة في نظر الشكوى متى ما تعارضت مصالحه الشخصية مع الشاكي، أو لأي سبب آخر مقبول.
- هـ. يشترط لصحة اجتماعات اللجنة حضور أكثر من نصف أعضائها وتصدر القرارات بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين.
- و. تعتبر كافة أعمال اللجنة سريةً، ولا يجوز لغير أعضائها الاطلاع عليها.
- ز. يحق للشاكي الطعن في اللجنة المكونة للنظر في الشكوى، مُبدياً للأسباب التي استند إليها في اعتراضه (أو طعنه).

المادة (8): التحقيق في الشكوى

- تتولى لجنة الشكاوى النظر في الشكوى خلال 15 يوماً من تاريخ الإحالة إليها.
- يجوز للجنة استدعاء الشاكي، أو المشكو في حقه، أو كليهما، أو من ينبيها لتبيان وجهات النظر والاستماع لدفعاتهما.
- للجنة حق الاطلاع على كافة الوثائق المتعلقة بالموضوع، وبما يعينها للوصول إلى الحقيقة.

مادة (9): التقرير النهائي

- بناءً على نتائج التحقيق بالشكوى ترفع اللجنة تقريراً بقرارها النهائي للرئيس المباشر مشفوعة بالتبرير اللازم ويبلغ الشاكي والمشكو في حقه بصورة منه، ويتضمن تقرير اللجنة حكمها على الشكوى وتوصية اللجنة بشأنها.
- تعتبر المدد المذكورة أعلاه تنظيمية، وفي جميع الأحوال يجب أن تصدر اللجنة توصيتها النهائية، وتعتمد من قبل المسؤول المباشر في فترة لا تتعدى 4 أسابيع من تاريخ تقديم الشكوى، ولا تحسب الإجازة الصيفية من ضمن هذه المدة، ويجوز مد هذه الفترة إذا استدعى التحقق من الشكوى ذلك.
- يحق لمقدم الشكوى الاستئناف أمام رئيس الجامعة أو مدير الجامعة في حال اعتراضه على قرار لجنة الشكاوى.

المادة (10): سقوط الشكوى

- أ. تسقط الشكاوى في أي مرحلة من المراحل في الحالات التالية:
 - إذا تنازل الشاكي عن شكواه خطأً.
 - لجوء أي من الطرفين إلى القضاء.
 - إذا ثبت أن الشكوى كيدية أو غير ذات مصداقية.

المادة (11): أحكام عامة

- أ. يُعمل بهذه اللائحة من تاريخ إقرارها من مجلس الأمناء.
- ب. مدراء الجامعة وكافة المعنيين مسؤولون عن تنفيذ الأحكام الصادرة بموجب هذه اللائحة.