

سياسة التظلم وإجراءاتها الخاصة بالموظفين

أ. السياسة العامة

توفر الجامعة خدمة تقديم المشورة للموظف ومساعدته في الإجابة عن أي سؤال ، أو حل أي مشكلة أو النظر في أي شكوى حول ظروف العمل أو الأفراد الآخرين .

في هذا الصدد يمكن حل معظم الجوانب التي تثير المخاوف من خلال مناقشات غير رسمية بين الأطراف المعنية، كما أنّ رئيس وحدة الموارد البشرية يمكنه النظر في الشكوى والتظلمات المتعلقة بالموظفين ، حيث سيتم النظر العادل والفقوري إلى أي مشكلة تسبب القلق الشخصي أو عدم الرضا عن العمل في هذا الشأن ؛ وعليه ؛ يجب الاتصال بوحدة الموارد البشرية إذا شعر الشخص بأن هناك ثمة تمييزاً وقع عليه في مكان العمل وذلك بسبب العرق أو اللون أو الأصل أو الدين أو الجنس أو الإعاقة . وفي هذا الصدد تُقترح الخطوات التالية لحل هذه القضية

• التحدث مع المدير المباشر للموظف أولاً ، من أجل التأكد من أن العمل على حل المشكلة القائمة بفعالية ، ويجب أن يقوم الموظف بمناقشة ما يشعر به من قلق مع المدير المباشر له بشكل فوري إذا لزم الأمر ، يمكنه رفع ذلك بحسب السلم الإداري .

• إذا لم يتم حل المسألة المعنية في حدود هذا المستوى؛ فإنّ على الموظف أن يطلب تحديد موعد لمناقشة المشكلة مع الشخص المناسب في كل مستوى إداري يصل له، بما في ذلك رئيس الجامعة.

• قد يطلب عقد جلسة استماع رسمية ؛ إذا لم يتم حل الشكوى من خلال الإجراءات الرسمية ، ومن ثم يجوز كتابة الشكوى وتقديمها لتوفير جلسات الاستماع أمام اللجنة ، أو لاستعراضها في المستويات الإدارية المختلفة التالية.

ب. الشكوى الرسمية

وتتخذ اجراء الشكوى الرسمية في حال اعتقاد أحد الموظفين أن هناك حالة أو سلوكاً غير عادل ، أو منصف في العمل ، أو وجود عائق أمام أية عملية فعالة في العمل ، أو في حال خلق مشكلة ما قد تؤدي إلى الحرمان من الترقية. ويعد التعليق ، أو الاستبعاد نتائج من الشكاوى الرسمية في العمل ، ولكن مع وجوب خضوع تلك الحالات كلها للاستئناف .

وجدير بالذكر هو أنّ الزيادات في الرواتب ، وتصنيف الوظائف ، والمزايا الإضافية إنّما هي مسائل يتم تحديدها في خلال مداوالات الموازنة ، ولا تعدّ بنود شكوى رسمية ، كما أنّ الإجراء الخاص بالشكوى الرسمية لا يعد من الإجراءات المتخذة في خلال فترة الاختبار للموظف أو الإجراءات المتخذة في إطار الحد من سياسة تخفيض القوى العاملة أو عدم تجديد تعيين الموظف كذلك.

ت. التحقيق

تجرى الاجتماعات والتحقيقات في خلال ساعات العمل العادية للموظف كلما كان ذلك ممكناً ، ذلك في أية خطوة أو مستوى من مستويات إجراءات المراجعة ، ولرئيس وحدة الموارد البشرية الحق في أن يتخذ قراراً لتسوية الوضع أو تقديم توصية إلى الرئيس ، بالإضافة إلى ذلك ؛ تقوم وحدة الموارد البشرية بجمع المعلومات الكافية حول ذلك ، علماً بأنّ كل خطوة أو مستوى ينبغي أن يحدث في الوقت المناسب إنّما تحدده وحدة الموارد البشرية بهذا الشأن ، ولرئيس وحدة الموارد البشرية أن يقوم بتعيين لجنة لتقديم توصيات له فيما يتعلق بالشكاوى الفردية.

ث. الإجراءات

على الموظف أن يقدم الحقائق المكتوبة للمدير المباشرة ، وإرسال نسخة منها إلى وحدة الموارد البشرية ، كما يجب أن تكتب الشكوى المعنية خطياً ، على أن تتضمن ما يلي:

أ. افادة بواقعة الشكوى بصورة واضحة ومفصلة .

ب. تحديد إجراء معين بشأن الشكوى أو الحلول المطلوبة.

ت. ملخص يُحدد معه مع من تمت مناقشة نقاط عدم الرضا والنتائج

ث. ذكر أسباب طلب الإجراء التصحيحي أو الإنصاف

وفي حال تلقى الموظف رداً غير مرضٍ ، أو فشله في الحصول على الرد ؛ فإنّ لديه الحق في تقديم الشكوى إلى المستوى الأعلى من المدير المباشر ، على أن يقوم المدير على هذا المستوى استعراض وقائع القضية جميعها والقرار الصادر من قبل المدير السابق ، ومن ثم يتخذ قراراً خطياً يقدم نسخة منه للموظف . ويجب أن ترسل نسخة من الرد على الشكوى إلى وحدة الموارد البشرية في كل مستوى من مستويات المتابعة ، مع اتباع هذا الإجراء في المستويات كافة. وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أنّ قرار رئيس وحدة الموارد البشرية يصبح نهائياً في هذا الوقت ، إلا إذا رأت إدارة وحدة الموارد البشرية تقديم توصية إلى الرئيس للبت في الأمر ، وفي هذه الحالة يكون قرار الرئيس نهائياً . ويجب في هذه الحالة أن يتم إعلام الموظف بما يتبع من قرار رئيس وحدة الموارد البشرية وقبل صدور قرار الرئيس النهائي ، إذ قد يقوم الموظف في هذه الحالة بالاتصال بوحدة الموارد البشرية للحصول على معلومات إضافية بشأن إجراءات التظلم.

سياسة الاستئناف وإجراءاتها للموظفين

تؤكد الجامعة على أن للموظفين الحق في التعبير عن مخاوفهم ، ويمكن لهم في هذا الصدد معالجتها على وجه السرعة وبشكل مناسب ؛ إذ يتم التعامل مع الشكاوى بهذا الخصوص بموضوعية وحساسية ، علماً بأنّ النتائج المستهدفة بشأن الشكاوى هي تقرير حول ما إذا كان هناك أية ممارسة أو عمل غير مرضٍ أو غير لائق ، حيث يتم هذا في أقرب وقت ممكن وبطريقة أعدل وأكثر موضوعية ممكنة ويهدف هذا التحليل من الشكاوى إلى اتخاذ أية تغييرات ضرورية تهدف إلى تحقيق نتائج تعليمية أو إدارية أفضل ، ذلك بحسب الاقتضاء ، والسعي إلى تحقيق المصالحة بين الطرفين ، وإقامة الثقة المتجددة في الموظف، ويحدد هذا الإجراء وسائل المتابعة بطريقة عادلة ومنصفة وفعالة ، وكذلك الإجراءات التي يتم تضمينها ملفات أي موظف والمتعلقة بأية شكوى تخصه.

• سياسة الطعن والشكوى

تتم تسوية الشكاوى والاستئناف بطريقة عادلة ومنصفة وفعالة ، ذلك باستخدام الإجراءات المذكورة أدناه ، على أن تتم كتابة ما يتعلق بكل شكوى ، أو الطعن فيها ، ونتائج ذلك أيضاً ، وفي هذه الحالة يتم الاستماع لكل شخص بشكل مستقل أو على حده . علماً بأنّ للمستأنف فرصته لعرض قضيته بشكل رسمي ، كما يتم إعطاء تصريح مكتوب عن نتائج الاستئناف ، بما في ذلك أسباب ما يتخذ من قرارات بشأنه .

إنّ سياسة الجامعة تستند على العمل على تلقي أي موضوع أو شكوى حتى تتحقق منها ، سواء وردت من داخل الجامعة أو من خارجها ، على أن يتم التعامل معها بسرعة وفعالية ، مع إيرادها الرد بشأن ذلك في غضون جدول زمني معقول.

سياسة المبادئ

أ. يحق للموظفين جميعهم أن يعاملوا بشكل عادل دون تمييز ، والنظر الفوري لتسوية الشكاوى الواردة منهم.

ب. لا يجوز التمييز ضد مقدم الشكوى.

ت. إنّ الخطوات جميعها المرتبطة بأية شكاوى يجب أن تكون سرية ، ذلك لضمان السرية ، على أن يتم الاحتفاظ بنسخه منها في الأوقات كافة.

ث. يجب أن تحال عمليات الشكاوى جميعها إلى أقرب مصدر ممكن ، مع الحرص على التوفيق في حلها

ج. إنَّ للمشتكي الحق في سحب الشكوى في أي وقت.

ح. إنَّ للموظف صاحب الشكوى الحق في أن يطلب المساعدة من شخص يرشحه، أو من أي عضو آخر في الجامعة، في أي وقت في أثناء عملية تقديم الشكاوى ، مع استبعاد أعضاء المهنة القانونية وأفراد الأسرة للمساعدة في هذا الشأن.

خ. إنَّ توثيق سجلات النتائج والاتفاقات والإجراءات تعني أن تبقى في مراحل عملية تقديم الشكاوى جميعها سرية ومسجلة.

د. إنَّ على الرئيس في أثناء عملية الشكاوى واجب الرعاية ، بهدف تحديد أية مخاطر متوقعة على الأفراد المعنيين أو الجامعة وتقويمها ، واتخاذ الخطوات اللازمة للتواصل ، أو للتخفيف من المخاطر .

الإجراءات

ملحوظة : من الضروري أن يتم الاحتفاظ بسجلات دقيقة في خلال كل مرحلة من مراحل العملية.

ا. يجوز تلقي الشكاوى داخلياً من أعضاء هيئة التدريس من قبل مكتب الرئيس ، عبر مجموعة متنوعة من الوسائل ، سواء أكان بالقول أم الكتابة أم عن طريق البريد الإلكتروني ؛ حيث يقوم الرئيس بتوزيع الشكاوى على الموظفين المعنيين لحلها ، وفي هذا الشأن يكون على الموظفين الذين يتسلمون الشكاوى اتباع ما يلي:

• الاستجابة المباشرة لصاحب الشكوى، ذلك في غضون خمسة أيام عمل، مع الإشارة إلى أنه يتم التحقيق في القضية.

• إحالة البلاغ إلى عضو الجامعة ذات العلاقة للتحقيق في القضية، وإعداد الاستجابة وتنظيم اجتماع لمناقشة الشكوى.

• يجب على الطرفين المتعلقين بالشكوى الالتقاء ومناقشة هذه المسألة، وحل النزاع بينهما إذا أمكن في غضون 20 يوم عمل من يوم تلقي الشكوى. وإذا كان قد تم تقديم الشكوى مباشرة إلى الرئيس أو ممثل له، فإنَّه يجب على الرئيس ممارسة الحكم في الأمر، وتحديد نتائج محاولة التوصل إلى حل غير رسمي، أو البدء بشكل فوري باتخاذ إجراء رسمي بشأن ذلك.

• إن على الموظفين المعنيين تقديم رد مكتوب على صاحب الشكوى بالتفصيل ، حول أية إجراءات قد تمت بالفعل ، أو تلك التي ستتم ، حول حل هذه القضية ، وذلك عقب الاجتماع لمناقشة الأمر.

- في حال ثبوت عدم وجود أسباب للشكوى : يتم إبلاغ مقدم الشكوى خطياً بأنه لا مزيد من الإجراءات سيتم اتخاذها بهذا الشأن . وإذا كان المشتكي غير راض عن هذا القرار , وطلب إجراء مراجعة مستقلة : فإنه يجب أن يكون هذا الطلب خطياً , على أن يتضمن ما يلي : تفاصيل الشكوى , الإجراءات التي تم اتخاذها لمحاولة حل هذه المسألة والأسباب التي تجعل صاحب الشكوى غير راض عن النتيجة.
- ب. يتم حفظ السجلات الخاصة بكل شكوى إذا تم حلها في هذه المرحلة , بما في ذلك تفاصيل الإجراءات المتخذة لحل القضية , والتنويه بالانتهاء من إجراءاتها في سجل المراسلات .