



وزارة التعليم
Ministry of Education

لائحة الشكاوى في الجامعة العربية المفتوحة



الجامعة العربية المفتوحة
Arab Open University

المملكة العربية السعودية

Kingdom of Saudi Arabia

اعتماد مجلس الجامعة رقم بتاريخ

المحتويات

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

المادة (1): تسمية

تسمى هذه اللائحة "لائحة الشكاوى 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
المدير	مدير الجامعة
الفرع	فرع الجامعة في المملكة العربية السعودية
الرئيس المباشر	نائب المدير المعني / عميد البرنامج المعني / الرئيس الإداري المعني وفقا للشاكي
اللجنة	اللجنة المكونة للنظر في الشكاوى

المادة (3): تعريف الشكاوى

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

المادة (4): بيئة الادعاء

يقع على الشاكي عبء إثبات الادعاء فيما خلصت 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 إلى مدير الجامعة.
- ب. تقدم الشكاوى مرفقة بالبيانات التالية:
 - اسم الشاكي ووظيفته.
 - تاريخ الواقعة وموضوع الشكاوى وتاريخ تبليغ الشاكي بها.
 - موضوع الشكاوى والأسباب التي بنيت 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 بشكاوى، أو التبليغ عن أي خرق لقوانين الجامعة أو ميثاق قواعد السلوك المهني، دون خشية 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 قبل الشكاوى

- في حالة قبول الشكاوى تعرض بواسطة من قدمت إليه الشكاوى على الجهة المشكو في حقها بحد أقصى 15 يوما من تاريخ تقديمها وذلك للنظر في الاستجابة لها.
- يجب على الجهة أو الشخص المشكو في حقه أن يبت في الشكاوى خلال أسبوع واحد بحد أقصى من تاريخ عرض الشكاوى عليها.
- لمقدم الشكاوى الحق في رفع الشكاوى مباشرة إلى مدير الجامعة في حال عدم استلامه ردا خلال ثلاثة أسابيع من تاريخ تقديم الشكاوى.

المادة (7): تشكيل لجنة الشكاوى

- أ. وفقا لطبيعة الشكاوى، يشكل المسؤول المباشر لجنة لفحص الشكاوى من ثلاثة أعضاء على الأقل، على أن لا يكونوا ممن هم أقل رتبة علمية أو إدارية من مقدم الشكاوى.
- ب. يرأس اللجنة أكبر الأعضاء رتبة علمية أو إدارية.
- ج. إن كانت الشكاوى من الرئيس المباشر يتم تشكيل اللجنة من قبل المسؤول الأعلى للرئيس المباشر.
- د. يجوز لعضو اللجنة الاعتذار لرئيسها عن المشاركة في نظر الشكاوى 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 سرية، ولا يجوز لغير أعضائها الاطلاع عليها.
- ز. يحق للشاكي الطعن في اللجنة المكونة للنظر في الشكاوى، مبدئياً الأسباب التي استند إليها في اعتراضه (أو طعنه).

المادة (8): التحقيق في الشكاوى

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

المادة (9): التقرير النهائي

- بناءً على نتائج التحقيق بالشكاوى ترفع اللجنة تقريراً بقرارها النهائي للرئيس المباشر مشفوعة بالتبرير اللازم ويبلغ الشاكي والمشكو في حقه بصورة منه، ويتضمن تقرير اللجنة حكمها على الشكاوى 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 الشكاوى، ولا تحتسب الإجازة الصيفية من ضمن هذه المدد، ويجوز مد هذه الفترة إذا استدعى التحقق من الشكاوى ذلك.
- يحق لمقدم الشكاوى الاستئناف أمام مدير الجامعة في حال اعتراضه على قرار لجنة الشكاوى.

المادة (10): سقوط الشكاوى

تسقط الشكاوى في أي مرحلة من المراحل في الحالات التالية:

- إذا تنازل الشاكي عن شكواه خطياً.
- لجوء أي من الطرفين إلى القضاء.
- إذا ثبت أن الشكاوى كيدية أو غير ذات مصداقية.

المادة (11): أحكام عامة

- أ. تلغي هذه اللائحة ما سبقها من لوائح تخص "الشكاوى في الجامعة العربية المفتوحة".
- ب. مدير الجامعة مسؤول عن تنفيذ الأحكام الصادرة بموجب هذه اللائحة.
- ج. يبت مجلس الجامعة في الحالات التي لم يرد بها نص في هذه اللائحة.