



# Handbook for the Mechanism of Complaints of the Teaching Staff (or Faculty Members) in Albaha University

Dr. Salem Mubarak Alzahrani

## **Introduction**

Albaha University aims to provide an academic work environment to enhance the concept of teamwork and mutual respect among all employees, which shall be positively reflected on the quality of the outputs of the education. Sometimes problems arise and may lead to a negative impact on the performance of the faculty staff. Therefore, a clear mechanism was developed to address complaints and grievances of members of the faculty.

**This mechanism for examining the complaints of the teaching staff includes the following:**

- Providing clear procedure for handling the complaints.
- Directing the teaching staff members to submit their complaints without fear of abuse or punishment.
- Handling the complaints in a timely & appropriate manner while taking into consideration the seriousness and nature of the complaints.
- Applying confidentiality, integrity and impartiality to solve the complaints.
- It is equally applied to all faculty members.

## **What is a complaint?**

It is written grievance submitted to a university administration official about activities or decisions directly related to work and directly or negatively affects the complainant belonging to the faculty members.

## **What are the reasons that lead to complaints or grievances?**

- Any administrative decision related to the rights of the faculty members.
- A complaint about another faculty member.
- A complaint about the immediate supervisor of the faculty member.

- Complaint against any financial decision related to the financial rights of a faculty member.
- Compliant against any academic decision regarding scientific research or promotions for faculty members.
- Suffering pressure, coercion, or unlawful request from one of the university's employees to act illegally, to apply/not to apply a certain procedure that would violate the duties of a faculty member related to integrity and secrecy.
- Complain against the outcome of performance appraisal.

**Establishing a committee to examine the complaints and grievances:**

A committee shall be established to examine the complaints and grievances of the faculty members and their peers by a decision of His Excellency the President of the University.

The said committee shall be chaired by His Excellency the Vice President for Academic Affairs and the membership of the members who will be nominated by the chairman of the committee with their legal and functional characteristics. The duration of the committee's business shall be one year from the date of the decision of establishment.

**The Duties of the Committee shall be Examining the Complaints and Grievances:**

1. Examining the complaints and grievances of the university's faculty teaching staff members against the administrative decisions issued for them or the abuse of one of the university's employees.
2. Achieving the principle of transparency and justice through applying a clear work mechanism that clarifies the procedures followed in complaints and grievance submitted by faculty members.
3. Achieving equality and justice in a manner that does not contradict the rules and regulations.

4. Limiting complaint submission against the university before the judicial authorities.
5. Contributing to achieving job stability the faculty members of the university.
6. Contributing to addressing the deficiencies in the administrative procedure that marred the decision upon grievances, (if any).

**Complaint or Grievance Procedure:**

1. The friendly reconciliation methodology comes as a first step to solving the problem. This matter is practically applied in the university customs derived from the principles of tolerant Islamic law, according to Quran rule, “making peace is better”. Then any neutral party may intervene to reconcile the two parties to ward off the aggravation and development of the problem. Albaha University authorizes the immediate supervisor of the academic department to apply the initial stages of resolving minor disputes within his responsibility in applying the educational, management and financial affairs set out in the regulations according to article no. (44) of the Higher Education Council System. In some cases, in which the head of the department is unable to resolve these disputes, the next path shall be submitting them to the dean/deanship of the college for examination, according to his responsibility, which was determined by the regulations, according to article no. (37) of the Higher Education Council System.
2. The complainant should submit his complaint in writing according to the attached complaint form and fill in all the information required, in addition to attaching a statement of the decision, subject of the grievance (if any) or any documents that support the subject of the complaint.

3. The complaint or grievance should be submitted to the immediate supervisor, where the latter submits it to the Dean of the college and then to the relevant committee.
4. The complaint or grievance is rejected if the required data are not completed in the complaint form or proven incorrect, while taking the necessary measures if repeated.
5. The committee shall respond in writing to the complainant or petitioner that it was received. The response should include the complaint number, date, and details, as well as the complainant's information or grievance, together with the expected time to respond thereto.
6. The committee carefully examines and verifies the complaint, then writes a report with appropriate recommendations and submits it to His Excellency the Rector.
7. The President of the University shall take the appropriate decision for the complaint or grievance, according to article No. (91) of the regulations governing the affairs of Saudi university employees, faculty staff members and the like, according to the recommendations of the Committee to examine the complaints and grievances. The faculty member and the relevant authority shall be notified about the decision taken.

## Complaint Form for the Teaching Staff Members

<b>Date for Submission of the Complaints or grievance:</b>					
<b>Date of the Complainant/ Petitioner</b>					
Full name:					
Faculty:					
Department:					
Academic degree	Professor	Associate professor	Assistant professor	Lecturer	Teaching assistant
Administrative business:	Dean	Vice chancellor	Head of department	Others /	None
Email:		Mobile:			
<b>Data of the Complaint/Grievance</b>					
Is your complaint about someone else?			Yes	No	
If the answer is "yes", name that person, his job title, as well as the nature of your relation with him:					
<b>Details of the Complaint/Grievance</b>					
<p><b>Kindly provide the largest amount of details. For example, what was going on, when (write down the times and approximate dates), who was there and so on. If you need a larger space, please attach additional pages.</b></p>					

<b>How does the complaint/grievance subject affect you?</b>	
<b>Have you suffered from the same problem before?</b>	• Yes
	• No
If the answer is "yes", please provide the details:	
<b>Data related to compliant settlement</b>	

(In your opinion) what should be done to solve this problem?

Have you applied any procedure  
to solve the problem before?

• Yes

• No

If the answer is "yes", please describe the steps taken till now:

**Other Information**

Are there any other information that you want to add?

Signature of complainant/petitioner:

## الدليل الإرشادي لآلية تظلمات أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة

### مقدمة:

تهدف جامعة الباحة إلى توفير بيئة عمل أكاديمية تعزز مفهوم العمل الجماعي و الاحترام المتبادل بين جميع منسوبيها، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة مخرجات العملية التعليمية. في بعض الاحيان قد تنشأ بعض المشاكل التي قد تؤدي إلى التأثير السلبي على أداء أعضاء هيئة التدريس. و لذلك قد تم إعداد آلية واضحة لمعالجة شكاوى أعضاء هيئة التدريس وتظلماتهم.

### و تتميز هذه الآلية لمعالجة تظلمات أعضاء هيئة التدريس بأنها:

- توفر إجراءات واضحة لمعالجة الشكاوى.
- منح الحق لأعضاء هيئة التدريس لرفع تظلماتهم ، دون خوف من الإيذاء أو العقاب.
- تعمل على معالجة الشكاوى في الوقت المناسب و على المستوى المناسب مع مراعاة جدية وطبيعة الشكوى.
- توفر السرية و النزاهة و المحايدة في إجراءات حل الشكاوى.
- تطبق بالتساوي على جميع أعضاء هيئة التدريس.

### ما هو التظلم؟

التظلم هو شكوى كتابية مقدمة إلى مسؤول إداري في الجامعة بشأن الأنشطة أو القرارات المرتبطة بالعمل والتي تؤثر بشكل مباشر أو سلبي على مقدم الشكوى من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

### ما هي أسباب التي تؤدي إلى الشكوى أو التظلم؟

- أي قرار إداري يتعلق بحقوق عضو هيئة التدريس.
- شكوى على عضو هيئة تدريس آخر.



- شكوى على الرئيس المباشر لعضو هيئة التدريس.
- التظلم من أي قرار مالي متعلق بالحقوق المالية لعضو هيئة التدريس.
- التظلم من أي قرار أكاديمي فيما يتعلق بالأبحاث العلمية أو الترقيات لأعضاء هيئة التدريس.
- التعرض إلى أي ضغط أو إكراه أو طلب غير مشروع من أحد منسوبي الجامعة للتصرف بشكل غير قانوني أو القيام أو الامتناع عن القيام بإجراء معين من شأنه أن يشكل انتهاكاً لواجبات عضو هيئة التدريس المتعلقة بالنزاهة والسرية.
- التظلم من نتيجة تقييم الأداء.

### تشكيل لجنة النظر في الشكاوى والتظلمات:

يتم تشكيل لجنة للنظر في شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس و من في حكمهم بقرار من معالي مدير الجامعة. وتكون تلك اللجنة برئاسة أحد وكلاء الجامعة و عضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الإعتبارية الوظيفية، وتكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور قرار تشكيلها.

### مهام لجنة النظر في الشكاوى والتظلمات:

١. النظر في شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ضد القرارات الإدارية الصادرة في حقهم أو سوء المعاملة من أحد منسوبي الجامعة.
٢. تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال تطبيق آلية عمل واضحة توضح الإجراءات المتبعة في عملية تقديم الشكاوى والتظلمات لأعضاء هيئة التدريس.
٣. العمل على تحقيق المساواة وإعطاء كل ذي حق حقه بما لا يتعارض مع اللوائح والأنظمة.
٤. الحد من تقديم شكاوى ضد الجامعة أمام الجهات القضائية.
٥. المساهمة في تحقيق الإستقرار الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعة.
٦. المساهمة في معالجة أوجه القصور في الإجراءات الإدارية التي شابت عملية إصدار القرار محل التظلم (إن وجدت).

## إجراءات تقديم الشكوى أو التظلم:

١. إن منهجية الإصلاح الودي تأتي كخطوة أولى لحل المشكلة، و هذا الأمر معمول به فعلياً في الأعراف الجامعية المستقاة من مبادئ الشريعة الإسلامية السمحة تنفيذا للقاعدة القرآنية "والصلح خير" ومن ثم فبإمكان أي طرف محايد أن يتدخل للإصلاح بين الطرفين درءاً لتفاقم المشكلة وتطورها. وجامعة الباحة وضعت مسؤولية المراحل الأولية لحل النزاعات الصغيرة على الرئيس المباشر للقسم الأكاديمي، وذلك تحت مظلة مسؤوليته في تسيير الأمور التعليمية والإدارية والمالية التي حددتها اللوائح وفقاً للمادة رقم ( ٤٤ ) من نظام مجلس التعليم العالي. وفي بعض الحالات التي لا يستطيع رئيس القسم حل تلك النزاعات فالمسار التالي لذلك هو رفعها إلى عميد الكلية أو العمادة للنظر فيها وذلك تحت مسؤوليته التي حددتها اللوائح وفقاً للمادة رقم ( ٣٧ ) من نظام مجلس التعليم العالي.
٢. يجب على مقدم الشكوى تقديم شكواه خطياً وفقاً لنموذج الشكوى المرفق و تعبئة جميع البيانات المطلوبة به و أيضاً مرفق معه بياناً للقرار الذي يشكل موضوع التظلم (إن وجد) أو أي وثائق تدعم موضوع الشكوى.
٣. يتم تقديم الشكوى أو التظلم للرئيس المباشر، حيث يقوم الأخير برفعها إلى عميد الكلية و من ثم إلى اللجنة المختصة.
٤. يتم رفض الشكوى أو التظلم في حالة عدم إكمال جميع البيانات المطلوبة بنموذج الشكوى أو ثبوت عدم صحتها مع إتخاذ الإجراءات اللازمة في حال تكرر ذلك.
٥. ترد اللجنة كتابياً على مقدم الشكوى أو التظلم بأنه تم إستلامها و يجب أن يشتمل الرد على رقم الشكوى و تاريخها و تفاصيلها و أيضاً على بيانات مقدم الشكوى أو التظلم مع ذكر المدة المتوقعة للرد عليه.
٦. تقوم اللجنة بفحص الشكوى بعناية و التحقق منها ثم تكتب تقريراً بالتوصيات المناسبة و تقدمه إلى معالي مدير الجامعة.
٧. يتخذ معالي مدير الجامعة القرار المناسب في الشكوى أو التظلم وفقاً للمادة رقم (٩١) من اللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعوديين من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم و في ضوء

توصيات لجنة النظر في الشكاوى و التظلمات. و يتم اشعار عضو هيئة التدريس و الجهة التابع لها بالقرار المتخذ.

### نموذج شكاوى أعضاء هيئة التدريس

					تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم:
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم					
					الاسم رباعياً:
					الكلية:
					القسم:
<input type="checkbox"/> معيد	<input type="checkbox"/> محاضر	<input type="checkbox"/> أ. مساعد	<input type="checkbox"/> أ. مشارك	<input type="checkbox"/> أستاذ	الدرجة العلمية:
<input type="checkbox"/> لا يوجد	<input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> رئيس قسم	<input type="checkbox"/> وكيل	<input type="checkbox"/> عميد	العمل الإداري:
					البريد الإلكتروني:
					الجوال:
بيانات الشكاوى أو التظلم					
<input type="checkbox"/> لا		<input type="checkbox"/> نعم		هل شكواك عن شخص آخر؟	
إذا كانت الإجابة بنعم ، حدد الشخص و المسمى الوظيفي له و طبيعة ارتباطك به:					
تفاصيل الشكاوى أو التظلم					
يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل - على سبيل المثال ، ما الذي حدث ومتى (أكتب الأوقات والتواريخ التقريبية) ومن كان هناك وما إلى ذلك. إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر ، فيرجى إرفاق صفحات إضافية.					

ما تأثير موضوع الشكوى أو التظلم الواقع عليك؟	
لا <input type="checkbox"/>	هل تعرضت لنفس المشكلة من قبل؟ <input type="checkbox"/> نعم
إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تقديم التفاصيل:	
بيانات خاصة بمعالجة الشكوى أو التظلم	
ما هو الحل المناسب (من وجهة نظرك) لحل المشكلة؟	
لا <input type="checkbox"/>	هل قمت بأي إجراء سابقاً لحل المشكلة؟ <input type="checkbox"/> نعم
إذا كانت الإجابة بنعم ، فصف ما قمت به حتى الآن:	
معلومات أخرى	
هل هناك أي معلومات أخرى ترغب في اضافتها؟	



	توقيع مقدم الشكوى أو التظلم