



BIOLOGY PROGRAM

Teaching staff complaints and grievances guide



Table of content:

Content	Page
Preface	3
General principles	4
Mechanism for examining the complaints	4
What are the reasons that lead to complaints or grievances?	5
Establishing a committee to examine the complaints and grievances	5
The Duties of the Committee	6
Complaint or Grievance Procedures	6
Complain form	8



Teaching staff complaints and grievances guide

Preface:

The biology program recognizes that from time to time, faculty & staff encounter issues or concerns relating to their employment which they wish to raise and have addressed. This Procedure aims to encourage the prompt and effective resolution of such issues or concerns in a constructive, fair and equitable manner. It also aims to settle or redress any grievance at the lowest managerial level by methods acceptable to all parties as far as may be feasible. The Grievance Procedure provides a framework within which complaints raised by faculty & staff in relation to their employment or any others issues may be addressed. This 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.

What is a complaint?

It is written grievance submitted to the program administration officially about activities or decisions directly related to work and negatively effects on the complainant.



General principles:

Where appropriate, we will seek to resolve issues on an informal basis, which may include the option of seeking resolution through a process of mediation or facilitated meeting(s).

- Each step and action under the procedure will be undertaken as quickly as practicable and without unreasonable delay.
- Grievances raised by a Relevant Person will be heard by another Relevant Person
- You are entitled to reasonable preparation time ahead of being required to attend an investigation, grievance or appeal meeting.
- Meetings will be conducted in a manner that enables all parties to explain their cases.
- You must take all reasonable steps to attend any meetings which you are required to attend. If you fail to attend a Grievance or Appeal Hearing, you will be provided with a final invitation to attend a second Hearing. If you do not attend the second Hearing, consideration will be given to reaching a decision in your absence on the evidence available.
- You have a right to appeal against the outcome of your grievance.
- All written records, including documentary evidence and witness statements, will be classified as confidential in line with current legislation.

Mechanism for examining the complaints

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

1. Providing clear procedure for handling the complaints.
2. Directing the teaching staff members to submit their complaints without fear of abuse or punishment.
3. Handling the complaints in a timely & appropriate manner while taking into



consideration the seriousness and nature of the complaints.

4. Applying confidentiality, integrity and impartiality to solve the complaints.
5. It is equally applied to all 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 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 department members and their peers by a decision of the Head of the Department. The duration of the committee's work 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 department's 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 department 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 department 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:

The friendly reconciliation methodology comes as a first step to solve the problem. This matter is practically applied in the department 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. The complainant should submit his complaint in writing according to the attached complaint form ([Template1](#)) 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 head of the department, where the latter submits it to the relevant committee. 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. 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. The committee carefully examines and verifies the complaint, then writes a report with appropriate recommendations and submits it to the head of the department. The head of the department 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 department member shall be notified about the decision taken.



قسم الاحياء - كلية العلوم - جامعة الجوف

Biology Dep. – College of Sci. - Jouf University

نموذج شكوى أو اقتراح

COMPLAINT OR SUGGESTION FORM

Request Type	نوع الطلب	Date of Request	تاريخ الطلب	Request Ref#	رقم الطلب
طلب اقتراح Request for proposal	<input type="checkbox"/>	DD	MM	YYYY	
طلب شكوى Request a complaint	<input type="checkbox"/>				

Request Information				بيانات الطلب			
Date of hire	تاريخ التحاق المنسوب	Employee No.	الرقم الوظيفي	Designation	المسمى الوظيفي	Employee Name	اسم المنسوب
Mobile	جوال	Ext#	تحويلة	E-mail Address	عنوان البريد الالكتروني	Room No.	رقم الغرفة
				@	Ju.edu.sa		
						Division	الإدارة

The Subject of the Request	موضوع الطلب

Attached Documents	بيان بالمرفقات	
	5	1
	6	2
	7	3
	8	4

Recommendations	التوصيات

Signature	التوقيع	Position	المسمى الوظيفي	Name of the person responsible	اسم الشخص المسؤول
Date:					



دليل الشكاوى والتظلمات

لأعضاء هيئة التدريس ببرنامج الأحياء

مقدمة

إيماناً بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية فقد حرص برنامج الأحياء على الوصول إلى أقصى درجات رضاهم وتحقيق العدالة والشفافية وترسيخ مبادئ الجودة، والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الداخليين؛ لأهميتهم في المخرجات التعليمية والبحثية والمجتمعية، ولا يتأتى ذلك إلا بالعمل على حل أي مشكلات قد يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم. ولقد أعد برنامج الأحياء هذا الدليل ليكون مرشداً لأعضاء هيئة التدريس بالقسم في حال تعرضهم لأي مشاكل أو عدم شعورهم بالرضا من أي قرارات تمسهم، ويقدم الدليل شرحاً لآلية الشكوى أو التظلم في هذه الحالة. طبقاً للأعراف والتقاليد الجامعية، يفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش وإقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات ومشكلات، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة التي يتميز بها أعضاء وعضوات القسم ونهج العمل الجامعي. وفي حال تعذر الحل بهذه الطريقة فلعضو هيئة التدريس كامل الحرية في الشكوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية أو غيرها، ويكون ذلك من خلال لجنة التأديب والتظلمات التي تصدر بقرار من رئيس القسم.

المبادئ العامة:

عند الاقتضاء، سنسعى إلى حل المشكلات على أساس غير رسمي، والتي قد تشمل خيار البحث عن حل من خلال عملية وساطة أو اجتماع (اجتماعات) مُيسر.

1. سيتم تنفيذ كل خطوة وإجراء بموجب الإجراء بأسرع ما يمكن عملياً وبدون تأخير.
2. التظلمات المرفوعة من قبل شخص ذي صلة سيتم الاستماع إليها من قبل شخص آخر ذي صلة
3. يحق لك الحصول على وقت استعداد معقول قبل أن يُطلب منك حضور اجتماع تحقيق أو تظلم.
4. ستعقد الاجتماعات بطريقة تمكن جميع الأطراف من شرح قضاياهم.



5. يجب عليك اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لحضور أي اجتماعات يطلب منك حضورها. إذا فشلت في حضور جلسة التظلم أو الاستئناف ، فسيتم تزويدك بمذكرة نهائية لحضور جلسة استماع ثانية. إذا لم تحضر جلسة الاستماع الثانية ، فسيتم النظر في التوصل إلى قرار في غيابك بشأن الأدلة المتاحة.
6. لديك الحق في الطعن في نتيجة شكاؤك.
7. سيتم تصنيف جميع السجلات المكتوبة، بما في ذلك الأدلة الوثائقية وإفادات الشهود ، على أنها سرية بما يتماشى مع التشريعات الحالية.

مهام لجنة الشكاوى و التظلمات كالتالي:

- أولاً: معالجة المشكلات التي تواجه أعضاء وعضوات هيئة التدريس ومن في حكمهم.
- ثانياً: الرفع بالتوصيات المناسبة لحل أسباب الشكاوى والتظلمات.
- ثالثاً: متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من الشطرين.
- رابعاً: التحقق من أسباب الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.
- خامساً: المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات نظر الشكاوى والمحافظة على خصوصيات المتضرر وسلامة أعضاء اللجنة.
- سادساً: توثيق الشكاوى والتظلمات.
- سابعاً: إحالة الشكاوى والتظلمات ذات الطبيعة الجنائية او الجزائية إلى الجهات المختصة.
- ثامناً: متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.



خطوات التقدم للتظلم

أولاً: يتقدم المتضرر إلى رئيس قسم الأحياء بطلب موضحاً به أسباب التظلم، مصحوباً بكافة المستندات التي تعضد التماسه.

ثانياً: يحيل رئيس القسم التظلمات التي يثبت جديتها إلى رئيس لجنة التأديب والتظلمات بالقسم، و يشكل للنظر فيها قرار من رئيس القسم.

ثالثاً: يعرض رئيس لجنة التأديب والتظلمات التي يحيلها رئيس القسم على أعضاء اللجنة.

رابعاً: تدرس اللجنة هذه التظلمات والشكاوى ولها أن:

1. تحفظ الموضوع بعد التأكد من عدم أحقية المتظلم.
2. أو تحيل الموضوع إلى (لجنة تخصصية) معنية بموضوع التظلم.
3. أو تخاطب الوحدات أو اللجان بأي ملاحظات أو تحفظات تراها.
4. أو البت في التظلمات التي يثبت جديتها والتوصية بالإجراءات المناسبة حيالها.
5. ترفع توصية اللجنة إلى رئيس القسم لاتخاذ القرار المناسب، أو الرفع بها لعمادة الكلية لإكمال الإجراءات اللازمة.



قسم الاحياء - كلية العلوم - جامعة الجوف
Biology Dep. – College of Sci. - Jouf University

نموذج شكوى أو اقتراح
COMPLAINT OR SUGGESTION FORM

Request Type	نوع الطلب	Date of Request	تاريخ الطلب	Request Ref#	رقم الطلب
طلب اقتراح Request for proposal	<input type="checkbox"/>	DD	MM	YYYY	
طلب شكوى Request a complaint	<input type="checkbox"/>				

Request Information				بيانات الطلب			
Date of hire	تاريخ التحاق المنسوب	Employee No.	الرقم الوظيفي	Designation	المسمى الوظيفي	Employee Name	اسم المنسوب
Mobile	جوال	Ext#	تحويلة	E-mail Address	عنوان البريد الالكتروني	Room No.	رقم الغرفة
				@	Ju.edu.sa	Division	الإدارة

The Subject of the Request	موضوع الطلب

Attached Documents	بيان بالمرفقات
5	1
6	2
7	3
8	4

Recommendations	التوصيات

Signature	التوقيع	Position	المسمى الوظيفي	Name of the person responsible	اسم الشخص المسؤول
Date:					