



**AOU**

الجامعة العربية المفتوحة  
Arab Open University

---

## لائحة الشكاوى لأعضاء الهيئة التدريسية والهيئة الإدارية في الجامعة العربية المفتوحة

---

تم الاعتماد من قبل مجلس الأمناء / مايو 2018

اعتماد مجلس الجامعة 63

11 يوليو 2018

## المحتويات

- 3.....المادة (1): تسمية
- 3.....المادة (2): تعريفات
- 3.....المادة (3): تعريف الشكوى
- 3.....المادة (4): بيئة الادعاء
- 4.....المادة (5): تقديم الشكوى
- 4.....المادة (6): خطوات قبول الشكوى
- 5.....المادة (7): تشكيل لجنة الشكاوى
- 5.....المادة (8): التحقيق في الشكوى
- 6.....مادة (9): التقرير النهائي
- 6.....المادة (10): سقوط الشكوى
- 6.....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 العربية المفتوحة	الجامعة
رئيس الجامعة	الرئيس
مدير الجامعة في بلد الفرع	المدير
الجامعة في بلد الفرع	الفرع
نائب المدير المعني/ عميد البرنامج المعني/ الرئيس الإداري المعني وفقاً للشاكي	الرئيس المباشر
اللجنة المكونة للنظر في الشكاوى	اللجنة

### المادة (3): تعريف الشكاوى

الشكاوى هي طلب خطي يتقدم به شخص من العاملين بالجامعة، يَعْذُّ نفسه متضرراً أو غير راضٍ من جرّاء 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 خلّصت إليه الشكاوى.

### المادة (5): تقديم الشكوى

- أ. يجوز لمقدم الشكوى أن يتقدم بشكواه إلى الرئيس المباشر له، كما يجوز - في بعض الحالات المبررة- أن تقدم الشكوى مباشرة لرئيس الجامعة أو مدير الجامعة.
- ب. تقدم الشكوى مرفقة بالبيانات التالية:
  - اسم الشاكي ووظيفته.
  - تاريخ الواقعة موضوع الشكوى وتاريخ تبليغ الشاكي بها.
  - موضوع الشكوى والأسباب التي بُنيت عليها، ويرفق بالشكوى المستندات ذات الصلة.
- ج. لن يتم النظر في أي شكوى 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 يبيّن 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 الشكوى

- 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، فُدياً للأسباب التي استند إليها في اعتراضه (أو طعنه).

### المادة (8): التحقيق في الشكوى

- تتولى لجنة الشكوى النظر في الشكوى خلال 15 يوماً من تاريخ الإحالة إليها.
- يجوز للجنة استدعاء الشاكي، أو المشكو في حقه، أو كليهما، أو قنّ ينيبهما لتبيان وجهات النظر والاستماع لدفوعاتها.
- 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 تحتسب الإجازة الصيفية من ضمن هذه المدد، 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 الشكوى في أي مرحلة من المراحل في الحالات التالية:
- إذا تنازل الشاكي عن شكواه خطياً.
  - 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.