



اللجنة الوزارية للسلامة المرورية

الأمانة العامة

The Ministerial Committee of Traffic Safety

General Secretariat

رقم الإصدار: الأول

تاريخ الإصدار: ١١ أغسطس ٢٠٢٤ م

تاريخ المراجعة: ١١ أغسطس ٢٠٢٦ م

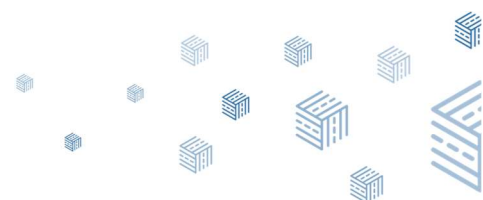
الدليل الإرشادي

للتظلم والشكوى



المحتوى

٣	مقدمة:
٣	أهداف الدليل:
٤	المصطلحات والتعاريف:
٥	نطاق تطبيق الدليل:
٦	ضوابط التقديم للتظلم أو للشكوى:
٦	الحق في التظلم والفترة الزمنية لرفع التظلم أو الشكوى:
٧	إجراءات تقديم التظلم أو الشكوى:
٩	حالات رد التظلم أو الشكوى:
١٠	إجراءات تخص لجنة الموارد البشرية في حالة التظلم أو الشكوى:
١١	جدول توضيحي لتسلسل الإجراءات:



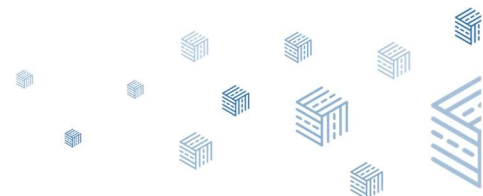


مقدمة:

تحرس الأمانة على دعم منسوبيها وتأكيد حقهم الكامل في المطالبة بحقوقهم. حيث أن هذا الدليل يتضمن كل ما يحتاجه الموظف من معلومات أساسية وإرشادات حول الخطوات الصحيحة لتقديم تظلم أو شكوى، بالإضافة إلى توضيح مستويات التصعيد وسبل طها على جميع المستويات.

أهداف الدليل:

١. توضيح إجراءات التظلم لجميع المعنيين والالتزام بتطبيق اللوائح والسياسات في الأمانة.
٢. إيجاد قنوات الاتصال والتواصل وتمكين الموظفين من إبداء وجهة نظرهم وآرائهم في أي إجراء أو قرار قد يؤثر على بيئة العمل، والمحافظة على علاقات تواصل فعالة وعادلة بين الموظفين.
٣. تحقيق العدالة والرضا الوظيفي واستقرار أوضاع الموظفين.
٤. توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بتنظيم حق الموظفين في التظلم نتيجة الإخلال بحق من حقوقهم الوظيفية.

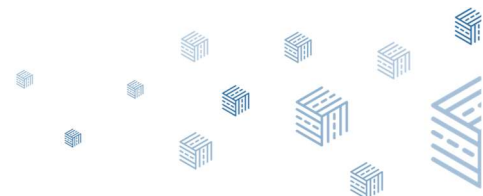




المصطلحات والتعاريف:

في تطبيق مواد هذا الدليل يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة أمام كل منها، ما لم يدل السياق على خلاف ذلك:

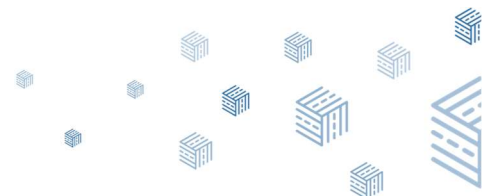
المصطلح	التعريف
التظلم	يقصد به الشكوى المقدمة من الموظف اعتراضاً على قرار أو تصرف صدر في حقه، مطالباً بالحصول على حقه أو رفع الضرر عنه.
شكوى/ تظلم كيدي	الشكوى التي يقصد بها الإساءة إلى الطرف الآخر دون أن يكون لها واقع حقيقي.
الاعتراض	يقصد به الاعتراض على قرار المدير المباشر أو مدير الإدارة أو على قرار صدر بحقه، وذلك بتقديم طلب استئناف الشكوى خلال المدة الزمنية المحددة.
اللجنة	لجنة الموارد البشرية.
لجنة الموارد البشرية	لجنة مكونة من الأمين العام ومدير الموارد البشرية ومدير عام التخطيط الاستراتيجي والبيانات والمدير المالي في الأمانة العامة لمراجعة طلب التظلم أو الشكوى.
الجريمة الجزائية	فعل غير قانوني يرتكب داخل مكان العمل ويمكن أن يؤثر على الموظفين أو على العمل نفسه مثل السرقة والاحتيال والاعتداء والتحرش الجنسي والرشوة والإضرار بالملكات وانتهاك الخصوصية، وتخضع للعقوبات القانونية التي تتراوح من الغرامات المالية إلى السجن.





نطاق تطبيق الدليل:

يُستعمل هذا الدليل الإرشادي من قبل منسوبي الأمانة لمعرفة أحقيتهم في التظلم للمطالبة بحقوقهم والوقت المحدد مع بعض الضوابط والإجراءات التي يجب على الموظف أن يكون على علم تام بها ليسهل له تحقيق أهدافه. حيث أنه يقع على عاتق كافة المدراء مسؤولية استقبال شكاوى وتظلمات الموظفين والعمل على التحقق منها والتعامل معها بمهنية واحترافية وسريّة والتحقق من تفاصيل الشكاوى والعمل على حل المشكلة.



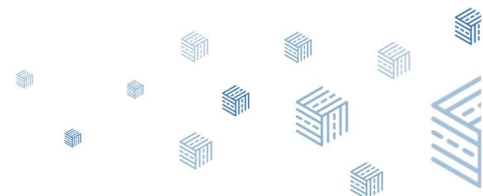


ضوابط التقديم للتظلم أو للشكوى:

يحق للموظف تقديم طلب التظلم مشتملاً على معلوماته الوظيفية، وتحديد موضوع التظلم وبيان الوقائع بشكل متسلسل، وتحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها، وأسباب التظلم، وتحديد الضرر بشكل واضح، والخطوات السابقة التي قام بها الموظف لمحاولة حل الموضوع، وإضافة أي معلومات أخرى يراها الموظف مؤثرة، وإرفاق الوثائق التي تثبت صحة التظلم.

الحق في التظلم والفترة الزمنية لرفع التظلم أو الشكوى:

للموظف الحق في التظلم من أي أمر يراه منتهكاً لحقوقه الوظيفية، ومن أي إساءة لفظية أو جسدية يتعرض لها، كذلك له الحق في التظلم من رفض طلباته التي يرى استيفاء شروطها النظامية، وعدم اقتناعه بأسباب رفضها. ولا يكون تظلم الموظف سبباً في عقوبته أو إساءة معاملته. ويسقط حق الموظف في التقدم بالشكوى أو التظلم بعد مرور ٢٠ يوم عمل من حدوث الواقعة محل الشكوى، ولا يقبل أي تظلم بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع تقبله لجنة الموارد البشرية.





إجراءات تقديم التظلم أو الشكوى:

بداية يجب على الموظف أن يحاول جاهدًا حل الموضوع بصورة ودية في أقرب فرصة متاحة، ويناقش ذلك مع رئيسه المباشر ومدير الإدارة. وفي حال عدم التوصل إلى حل مرضي ينبغي على الموظف اتباع تسلسل الإجراءات التالية:

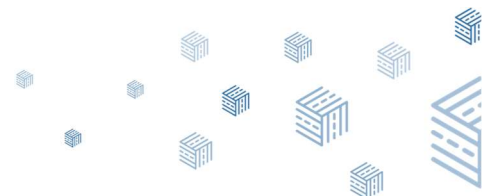
١. في حال رغبة الموظف برفع تظلم أو شكوى فيجب عليه مبدئيًا مخاطبة رئيسه في العمل مباشرة ومدير الإدارة لحل المشكلة.

٢. على الموظف المتابعة بمراجعة رئيسه المباشر ومدير الإدارة خلال مدة ١٠ أيام عمل من تقديم الشكوى أو التظلم.

٣. لا يجوز للموظف أن يتقدم بأكثر من شكوى أو تظلم عن ذات الواقعة، وأن تكون الواقعة محل التظلم أو الشكوى قد اكتملت وأصبحت نهائية.

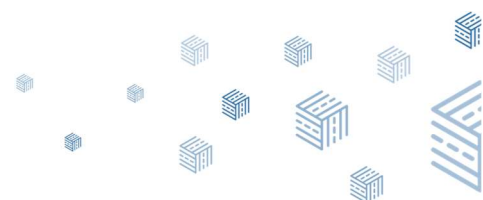
٤. للرئيس المباشر أو مدير الإدارة الحق في إحالة الموظف إلى إدارة الموارد البشرية إذا ظهر أن تظلم الموظف كيدي، وإدارة الموارد البشرية بدورها ستقوم بتحويل الإحالة إلى لجنة الموارد البشرية للتحقق من الحالة ولاتخاذ الإجراء المناسب أو العقوبة المناسبة.

٥. يقوم الرئيس المباشر أو مدير الإدارة باستشارة مدير إدارة الموارد البشرية لجمع أي تفاصيل إضافية ذات علاقة بالشكوى أو التظلم بالإضافة إلى الحل أو الإجراء المتخذ لحل المشكلة، كما يتم منح جميع الأطراف الفرصة للتحدث حول المشكلة، يقوم بعدها الرئيس المباشر أو مدير الإدارة باتخاذ القرار المناسب والرد على الشكوى المقدمة من الموظف خلال ١٠ أيام عمل من تقديم الشكوى أو التظلم.





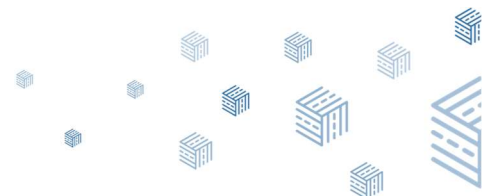
٦. في حالة عدم رضی الموظف بالحلول والقرارات المتخذة من قبل رئيسه المباشر أو مدير الإدارة، بإمكان الموظف الاعتراض على القرار من خلال رفع الشكوى أو التظلم إلى إدارة الموارد البشرية وذلك خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ إعلام الموظف بالقرار المتخذ.
٧. تقوم إدارة الموارد البشرية بإحالة الموظف إلى لجنة الموارد البشرية للنظر في الموضوع لاتخاذ الإجراء والقرار المناسب والرد على الشكوى أو التظلم خلال ١٠ أيام عمل، على أن يكون قرار لجنة الموارد البشرية هو القرار النهائي والمعتمد.
٨. في حال وجود تظلم جماعي لذات الموضوع (أكثر من ٢٥٪ من منسوبي الأمانة) فيتم تقديم التظلم مباشرة إلى إدارة الموارد البشرية، التي تقوم بدورها بإحالة الموضوع إلى لجنة الموارد البشرية، وتقوم اللجنة بالتحقق من الموضوع ودراسته بعناية لاتخاذ القرار المناسب النهائي ولحل المشكلة القائمة خلال ٢٠ يوم عمل، على أن تعمل اللجنة على طرح حلول لضمان عدم تكرار الشكاوى الجماعية مستقبلاً.
٩. إلزام الموظف بحل الموضوع بطريقة غير رسمية يعد مخالفاً للأنظمة وفيه نوع من الضغط على الموظف للتنازل عن حقه الذي كفله له النظام واللوائح.





حالات رد التظلم أو الشكوى:

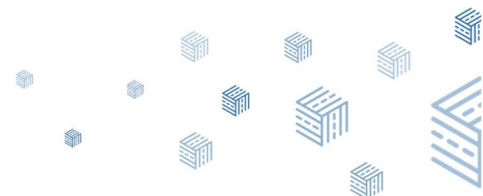
١. إذا فات موعد تقديم الشكوى أو التظلم حسب الفترة الزمنية المحددة في هذا الدليل.
٢. إذا لم يتم تحرير الشكوى أو التظلم بشكل واضح ودقيق، مثل عدم تحديد الجهة المشكو في حقها أو المتظلم منها، أو عدم توضيح حثيات الموضوع.
٣. إذا لم يتم تحديد المطالب بشكل منطقي وواضح، مثل أن يكون المطلوب متعذرًا تحقيقه أو غير ممكن نطلمًا أو لم يتم تحرير المطلوب بدقة.
٤. إذا لم يتم تقديم المستندات التي تثبت صحة شكوى الموظف في حال وجودها.
٥. إذا ثبت أن موضوع الشكوى أو التظلم لدا الموظف قد سبق وصدر فيه قرار نهائي.





إجراءات تخص لجنة الموارد البشرية في حالة التظلم أو الشكوى:

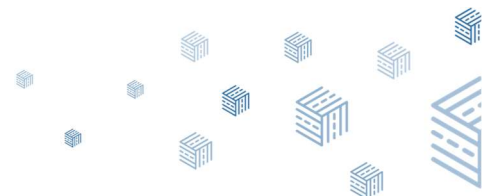
١. تصدر اللجنة قراراتها مسببه بأغلبية أعضائها الحاضرين.
٢. تكون مداولات اللجنة سرية وتصدر قراراتها في التظلم خلال المدة الزمنية الموضحة في الدليل.
٣. يجوز للعضو المخالف لقرار اللجنة أن يسجل اعتراضه خطياً ضمن محضر الاجتماع.
٤. إذا تبين للجنة عند النظر في التظلم وجود جريمة جزائية أن تحيل التظلم وجميع مرفقاته إلى الجهات المختصة في الدولة، وللجنة أن تقرر إما استكمال الإجراءات عن الشق الإداري من التظلم أو وقفها حسب تقدير اللجنة.
٥. يتم تزويد إدارة الموارد البشرية بصورة من محاضر اجتماعات لجنة الموارد البشرية وتحافظ على سريتها.





جدول توضيحي لتسلسل الإجراءات:

المسؤول	الخطوات والإجراءات حسب التسلسل
الموظف	<p>١) حل الموضوع وديًا مع الرئيس المباشر خلال ٢٠ يوم عمل.</p> <p>٢- ١) رفع تظلم أو شكوى إلى الرئيس المباشر ومدير الإدارة والمتابعة بعد ١٠ أيام عمل.</p> <p>٢- ٢) الرضى بالحل المتخذ من الرئيس المباشر.</p> <p>٣) تصعيد الشكوى/ التظلم إلى إدارة الموارد البشرية خلال ١٠ أيام عمل، والمتابعة بعد ١٠ أيام عمل.</p>
الرئيس المباشر ومدير الإدارة	<p>١) حل الموضوع وديًا مع الموظف خلال ٢٠ يوم عمل.</p> <p>٢) حالة التظلم الكيدي: إحالة الموظف إلى إدارة الموارد البشرية.</p> <p>٣) اتخاذ القرار والرد على الشكوى/ التظلم خلال ١٠ أيام عمل.</p>
إدارة الموارد البشرية	<p>١) إحالة الموضوع إلى لجنة الموارد البشرية ومتابعة الرد على الشكوى/ التظلم خلال ١٠ أيام عمل.</p> <p>٢) حفظ محاضر الاجتماعات والقرارات الصادرة.</p>





اللجنة الوزارية للسلامة المرورية

الأمانة العامة

The Ministerial Committee of Traffic Safety

General Secretariat