

دليل الشكاوى والتظلمات
أعضاء هيئة التدريس
برنامج الماجستير في تصميم الأزياء
قسم تصميم الأزياء
كلية التصاميم

العام الجامعي ١٤٤٤ هـ

مقدمة:

دور مجالس الأقسام والكليات
لجنة شكاوى وتظلمات الموظفين
خطوات التقدم للتظلم من قرارات اللجنة العلمية
التظلم الإداري
ديوان المظالم

مقدمة:

إيماناً من جامعة القصيم بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية فقد حرصت الجامعة على الوصول إلى أقصى درجات رضاهم وتحقيق العدالة والشفافية وترسيخ مبادئ الجودة، والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الداخليين لأهميتها في مخرجات الجامعة في محاور التعليم والأبحاث وخدمة المجتمع، لا يأتى ذلك إلا بالعمل على حل أي مشكلات قد يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس، ولذلك فقد عمدت إدارة الجامعة لتشكيل لجنة النظر في شكاوى وتظلمات موظفي الجامعة ومنهم أعضاء هيئة التدريس، وكذلك تشكيل لجنة للتظلم من قرارات المجلس العلمي للترقية وما شابه ذلك.

ولقد أعدت جامعة القصيم هذا الدليل ليكون مرشداً لأعضاء هيئة التدريس في حال تعرضهم لأي مشاكل أو شعورهم بالغبن من أي قرارات تمسهم، ويقدم الدليل شرح آلية الشكاوى أو التظلم في هذه الحالة، اسأل الله سبحانه أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وأن يجعل فيه المنفعة لزملائه أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.

دور مجالس الأقسام والكليات:

طبقاً للأعراف والتقاليد الجامعية، يفشل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات خلال جلسات مجالس الأقسام العلمية ومجالس الكليات والعمادات المساندة، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة التي يتميز بها منسوبي الجامعة ونهج العمل الجامعي. وفي حال تعذر الحل عن طريق تلك المجالس وعضو هيئة التدريس له كامل الحرية في الشكاوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو الأكاديمية متبعا آلية محددة سلفاً من قبل الجامعة.

لجنة الشكاوى والتظلمات:

تم تشكيل لجنة بقرار معالي مدير الجامعة رقم ٧٣٠٠٦ بتاريخ ١١/٢٨/١٤٤٠ هـ لفحص التظلمات بالجامعة، ومن ضمن مهامها فحص التظلمات المقدمة من الموظفين بالجامعة ومنهم أعضاء هيئة التدريس.

مهام ومسؤوليات اللجنة:

- ١- معالجة المشكلات التي تواجه الموظفين ومن ضمنهم أعضاء هيئة التدريس.
- ٢- التنسيب بالتوصيات المناسبة لحل الشباب الشكاوى والتظلمات.
- ٣- متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من مختلف المصادر.
- ٤- التحقق من أسباب الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.
- ٥- المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير الإجراءات نظر الشكاوى والمحافظة على خصوصيات المتضرر وسلامة أعضاء اللجنة.

٦- توثيق الشكاوى والتظلمات.

٧- إحالة الشكاوى والتظلمات ذات الطبيعة الجنائية والجزائية إلى الجهات المختصة.

٨- متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.

خطوات التقدم للتظلم من قرارات اللجنة العلمية:

وفقا لقواعد ونظام العمل باللجان العلمية بدورتها الثانية عشر (٢٠١٦-٢٠١٩) مادة (٣١): أسلوب التقدم بالتظلم من نتيجة فحص أوراق المتقدمين

١- يتقدم المتضرر من قرار اللجنة العلمية بعدم الترقية مباشرة بالتماس إلى نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث ورئيس لجنة التظلمات بالجامعة، موضحا أسباب التظلم، مصحوبا بكافة المستندات التي تعضد التماسه.

٢- يحيل نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث التظلمات التي يثبت جديتها إلى أمين المجلس الأعلى للجامعات.

٣- يعرض أمين المجلس الأعلى للجامعات التظلمات التي تحيلها الجامعات لجديتها، على "اللجنة العليا" والتي تدرسها ولها أن:

- تحفظ الموضوع بعد التأكد من عدم أحقية المتظلم.
- أو تحيل الموضوع إلى "اللجنة التخصصية" المعنية لإبداء الرأي العلمي في التظلم.
- أو تخاطب اللجان العلمية بأي ملاحظات أو تحفظات تراها.
- أو تطلب من أحد أعضاء "اللجنة التخصصية" حضور الجلسة وعرض رأيه.
- أو البت في التظلمات التي تثبت جديتها واتخاذ القرارات المناسبة حيالها.
- عرض الأمر على المجلس الأعلى للجامعات لتشكيل لجنة خماسية للفحص والتقييم.

التظلم الإداري:

ينظر ديوان المظالم في الدعاوى التي تكون الإدارة طرفاً فيها، إلا أن بعض هذه الدعاوى قد يشترط قبل رفعها لديوان المظالم القيام بإجراءات معينة، ومن تلك الإجراءات التظلم الإداري، والتظلم الإداري إجراء سابق لرفع الدعوى الإدارية، ويقصد به لجوء صاحب الدعوى إلى الجهة الإدارية المدعى عليها معبراً بذلك عن

طلباته واعتراضاته هذا التظلم قد يكون اجبارياً في بعض الدعاوى واختيارياً في دعاوى أخرى، والدعاوى التي يكون: التظلم إجبارياً فيها لقبول الدعوى هي:

١- دعاوى الحقوق الوظيفية: وهي الدعاوى التي يطالب فيها الموظفون أو المتقاعدون بحقوق منصوص عليها نظاماً.

٢- دعاوى إلغاء القرارات الإدارية التي تؤثر في مراكز الأفراد.

في النوعين المذكورين آنفاً، لو رفع الفرد الدعوى الإدارية لديوان المظالم قبل التظلم المسبق فإنها لا تقبل منه أما في الدعاوى الأخرى (كدعاوى العقود الإدارية، ودعاوى المسؤولية الإدارية) فإن التظلم المسبق للإدارة أمر اختياري، وليس إجبارياً لقبول الدعوى، فقد يلجأ الشخص للإدارة متظلماً، وله أن يلجأ للقضاء مباشرة دون التظلم. وتكمن فائدة التظلم في سرعة حل الموضوع المتنازع حوله، كما يوفر الوقت والجهد على الإدارة والمتظلم، وأيضاً قد ترد الإدارة على تظلم الفرد بشكل إيجابي، و تتحقق الفوائد المرجوة من هذا التظلم هذا التظلم الإداري محدد بمدد معينة، ولو فوت الفرد المدة المحددة للتظلم شاع حقه؛ لذلك يجب أن ينتبه صاحب الحق لهذه المدة، تختلف المدة باختلاف الدعاوى الإدارية، فإذا كان التظلم على قرار إداري يجب أن يتم تقديمه خلال ٦٠ يوماً من تاريخ علمه بهذا القرار، وفوات هذه المدة يعتبر تحصيلاً لهذا القرار، كما ينتج عنه عدم قبول الدعوى الإدارية في حال تقديمها؛ لأن التظلم المسبق وجوبي في دعاوى إلغاء القرارات الإدارية كما ذكرنا سابقاً. أما إذا كان التظلم في موضوع الحقوق الوظيفية فإن المدة المحددة للتظلم تكون عشر سنوات من تاريخ نشوء الحق المراد تحميله من جهة الإدارة ويُقدم التظلم في دعاوى الحقوق الوظيفية إذا كانت مدنية إلى وزارة الخدمة المدنية.

أولاً – تعريف التظلم الإداري:

التظلم الإداري يعني أن يقصد الفرد الذي صدر بحقه قرار أضر به باب الإدارة، ويطلب منها لإعادة النظر بالقرار الذي أصدرته، وتصحيحه أو تطهيره من العيوب التي لحقته، وذلك بإلغائه أو سحبه.

والتظلم بهذا المعنى يعدّ طريقاً بديلاً من تشوية بعض المنازعات الإدارية، وذلك بإنهائها في مراحلها الأولى، وتحقيق العدالة الإدارية بطريق أيسر للناس، حيث قدر المشرع أن الأفراد لو طرقت باب الإدارة قبل لجوئهم إلى القضاء الإداري؛ لأمكن حل كثير من الإشكالات وديماً، وفي وقت قصير، ودون الإنفاق التكاليف التي يستلزمها الطريق القضائي؛ لأن صدور القرار الإداري معيباً لا يعني أن الإدارة أرادت حكماً أن يكون القرار كذلك، وإضافة إلى ما تقدم فإن التظلم للإدارة يؤدي إلى نتائج لا يمكن الوصول إليها بالطريق القضائي، في رقابة القضاء تتمثل بنواحي المشروعية أساساً، أما الإدارة فإنها تستطيع أن تعدل القرار أو أن تلغيه لمجرد عدم ملاءمته.

ثانياً – شروط التظلم الإداري:

لكي يحقق التظلم الإداري آثاره القانونية؛ لا بد أن تتحقق فيه الشروط القانونية التالية:

- 1- يجب أن ينصب التظلم على قرار معين، وهذا يحتمل أن يكون التظلم لاحقاً على إصدار القرار، ومن ثم فلا يجوز أن يقدم التظلم ضد الإجراءات التمهيدية للقرار، كان ينصب على إنذار سابق على إصدار القرار.
 - 2- يجب أن يقدم التظلم من قبل صاحب الشأن، أي الشخص القانوني الذي مس القرار مركزاً قانونياً له، أو من يمثله قانوناً، كمحامياً مثلاً، والقاعدة هي ألا يفيد من التظلم إلا صاحبه.
- ومن ثم فإنه لا يجوز الاستناد إلى التظلمات التي قدمها الغير حتى لو انصبت على الموضوع نفسه للقول بإننتاج التظلم لأثره القانوني.

3- يجب أن يقدم التظلم إلى الجهة الإدارية مصدر القرار، أو إلى الجهات الرئاسية لها وبالتالي إذا قدم لغير هذه الجهات فإنه لن ينتج أثره القانوني، والعلة من ذلك واضحة، إذ ان التظلم يقدم إلى الجهة التي أصدرت القرار أو إلى الجهات الرئاسية لها؛ لأن هاتين الجهتين لهما ولاية على القرار، ومن ثم فإنهما يستطيعان سحبه أو إلغائه، أما الجهة غير المختصة؛ فلا تملك شيئاً حيال قرارات لم تصدرها، وليس لها أي ولاية حيالها، إلا أن ذلك لا يعدّ قاعدة مطلقة، إذا أقر القضاء الإداري المصري بالآثار القانونية للتظلم ولو قدم إلى غير الجهة التي أصدرته؛ في حال علمت به الجهة المختصة التي أصدرت القرار أصلاً، ويكون ذلك إذا وصل التظلم إلى جهة غير مختصة، وإحالتها إلى الجهة المختصة به ضمن الميعاد القانوني لتقديمه.

3- يجب أن يهدف التظلم إلى الحصول من الجهة المتظلم إليها على قرار إداري قابل للطعن بطريق الإلغاء، ومن ثم يجب أن يكون القرار حاسماً في تحديد هدفه سواء بسحب القرار أم إلغائه أو تعديله، فإذا كان القصد من التظلم الحصول على مقابلة مع المتظلم، أو الغرض منه أخذ رأي الإدارة، أو مجرد الاحتجاج؛ فإن الطلب المقدم إلى الإدارة لا ينتج أثراً قانونياً.

4- يجب أن يقدم التظلم ضمن الميعاد الأصلي للطعن بالإلغاء (ستون يوماً من تاريخ علم صاحب الشأن) لأن مرور هذا الميعاد من شأنه أن يؤدي إلى استحالة المساس بالقرار من قبل الإدارة والقضاء على السواء، وبالتالي لا يوجد أي تظلم، والعبرة في هذا المجال ليست بتاريخ تقديم التظلم، إنما بميعاد وصوله الجهة صاحبة العلاقة، لذلك لا يكفي أن يثبت المتظلم أنه قد أرسل تظلمه في الميعاد المحدد قانوناً، بل يجب عليه أن يثبت ان هذا التظلم المرسل في الميعاد قد وصل إلى الجهة صاحبة العلاقة، وضمن الميعاد المحدد لرفع دعوى الإلغاء.

5- يشترط في التظلم ان يكون مجدياً، أي يمكن ان ينتهي بنتيجة في مصلحة المتظلم؛ أن تصحب الجهة المتظلم إليها القرار محل التظلم أو تعمله أو تلغيه، وهذا يفترض منطقاً وقانوناً ان تملك الإدارة المتظلم إليها مثل هذه السلطة، وإلا فلا داعي لتقديم التظلم.

٦- لا يشترط في التظلم شكل معين، فقد يحصل بعريضة يقدمها صاحب الشأن يودعها في ديوان الإدارة، كما يمكن أن يكون بإنذار على يد محضر، أو بخطاب بريدي مضمون، أو بخطاب عن طريق الكاتب بالعدل... إلخ؛ وذلك كله ما لم يوجد نص خاص يقرر أوضاعاً شكلية محددة لتقديم التظلم، وعلى العموم لا يؤثر في الوجود القانوني للتظلم إغفال التوقيع عليها أو إذا كان خالياً من إصاق الطابع عليها إذ يكفي أن يقدم التظلم تحت مشمع الإدارة وبشرها حتى يترتب أثره القانوني.

ثالثاً- أنواع التظلم الإداري:

١- يكون التظلم اختيارياً:

والتظلم الاختياري خاضع لتقدير ذوي الشأن وإن شأؤوا أخذوا به، وإن شاءوا تركوه، وطرقوا باب القضاء مباشرة، وذلك راجع إلى أن القانون لا يلزم به، ويعدّ التظلم الاختياري هو الأصل، كما يستطيع صاحب العلاقة أن يجمع الفريقين في الآن معاً، فبعد تقديم التظلم ضمن الميعاد القانوني (ستون يوماً من تاريخ نفاذ القرار)، يحق لصاحب الشأن ألا ينتظر رد الإدارة على التظلم المذكور، وألا ينتظر مرور الستين يوماً من تاريخ وصول تظلمه للجهة الإدارية، ويقدم على رفع دعوى الإلغاء خلال المدة الأولى الأهلية التي قدم فيها تظلمه. وفي هذه الحالة يمكن أن تستجيب الإدارة لطلبات المتظلم كلها أو بعضها، فإذا استجابت لكل الطلبات، فعندئذٍ تحكم المحكمة برد الدعوى لأنها أصبحت غير ذات موضوع، أما إذا استجابت لجزء من الطلبات فإن المدعي يكون بالخيار إما أن يتابع الدعوى بالنسبة إلى ما تبقى من طلبات، أو أن يقنع بما أعطته الإدارة، ويسقط حقه بالدعوى برمتها، ويكون هذا الحل وارداً غالباً عندما تقوم الإدارة بتلبية مطالب جوهرية له وارداً في تظلمه، فلا يبقى لموضوع الدعوى سوى المطالب الثانوية.

٢- ان يكون التظلم إجبارياً :

وهو ما جعله المشرع شرطاً لقبول الدعوى أي يتعين إجراؤها قبل ولوج باب النقاش ففي هذه الحالة وجب انتظار نتيجة فحص التظلم وهذه النوعية من التظلمات قادرة على طعن الموظفين على القرارات المتعلقة بشؤون الوظيفة.

الأصل في التظلم لأنه جوازي إلا أنه هناك حالات محددة حددها القانون على سبيل الحصر وهي:

١- قرارات التعيين في الوظائف العامة.

٢- قرارات الترقية.

٣- القرارات الصادرة بإنهاء خدمة الموظف أو توقيع جزاء تأديبي عليه.

فيما عدا ذلك من قرارات فإن الطعن عليها لنقصها لا يلزم أن يكون مسبقاً بالتظلم.

رابعاً : الآثار القانونية للتظلم:

يحدث التظلم الإداري أثرين مهمين، هما تمكين الإدارة من إعادة النظر بالقرار من جهة، و قطع الميعاد من جهة أخرى:

١- تمكين الجهة الإدارية من إعادة النظر بالقرار:

يترتب على التظلم الإداري تمكين الجهة المختصة من إعادة النظر بالقرار محل التظلم، حتى لو تم الطعن بهذا القرار أمام القضاء، ويمكن للسلطة الإدارية أن تقوم بسحب القرار أو إلغائه أو تعديله، ولكن من الملاحظ أنه إذا كان من شأن التظلم دفع الإدارة إلى إعادة البحث في القرار محل التظلم؛ فإنه لا يؤدي إلى إيقاف تنفيذه، فالقرار يظل نافذاً ومنتجاً لآثاره، مع ملاحظة أنه توجد حلول مغايرة أحياناً في بعض الأنظمة القانونية المقارنة، حيث يؤدي التظلم الإداري في ظل النظام القانوني الألماني مثلاً في حالات متعددة إلى إيقاف تنفيذ القرار حتى لو باشرت الإدارة في تنفيذه.

٢- قطع مهلة دعوى الإلغاء:

ويجب أن يبيت في التظلم قبل مضي ستين يوماً من تاريخ تقديمه، وإذا صدر القرار بالرفض يجب أن يكون مسبباً، ويعدّ مضي ستين يوماً على تقديم التظلم دون تجيب عنه السلطات المختصة بمنزلة رفضه، وتكون مهلة الطعن بالإلغاء عندئذٍ ستين يوماً من تاريخ انقضاء الستين يوماً المذكورة.

فالرفض الصريح هو أن يصدر قرار صريح برفض التظلم خلال الستين يوماً التالية على تقديمه، وينتهي سبب الانقطاع من تاريخ الإخطار برفض التظلم، ويبدو أن ميعاد الطعن القضائي من اليوم التالي لهذا الإخطار.

وأما الرفض الحكمي (الضمني) فهو أن تمضي ستون يوماً على تقديم التظلم دون أن تجيب عنه السلطة المختصة، وينتهي سبب الانقطاع ويبدو أن ميعاد الطعن القضائي بالإلغاء من اليوم التالي لانقضاء الستين يوماً اللاحقة على تقديم التظلم، وإذا رفعت الدعوى بعد مضي هذه المدة؛ فإنها تكون غير مقبولة.

وإضافة إلى ما تقدم فإن هناك أثراً قانونياً مهماً ينجم عن التظلم أقره الاجتهاد القضائي، وهو ذلك المتعلق بإثبات العلم اليقيني بالقرار محل الدعاء أمام القضاء الإداري، في تقديم التظلم إلى الإدارة المعنية يثبت علم صاحب العلاقة بالقرار محل الدعاء من تاريخ تقديم تظلمه.

خامساً – إثبات التظلم الإداري:

يقع على المتظلم إثبات تقديم التظلم، ومن ثم فلا يعتد بقول المدعي: إنه تظلم في الميعاد القانوني، ما دام مجهول تاريخ تظلمه، ولا يمكنه الإرشاد عنه أو تقديم ما يدل عليه، ويستطيع المدعي أن يثبت تقديمه للتظلم بجميع طرق الإثبات المعتمدة لدى القضاء الإداري، ويتجلى ذلك خصوصاً في تقديم كتاب التظلم .

ديوان المظالم

هو هيئة قضاء مستقلة في المملكة العربية السعودية ترتبط مباشرة بالملك، وتضم ١٦ محكمة إدارية موزعة على مناطق المملكة، تسعى لإرساء العدل والإنصاف والرقابة القضائية الفاعلة على الأعمال الإدارية من خلال الدعوى الماثلة أمامه، لضمان حسن تطبيق الأنظمة واللوائح المقررة وتمكين صاحب الحق من وسائل التظلم. تم تحديد اختصاصات ديوان المظالم مهامه بموجب مرسوم ملكي رقم (٥١/م) في عام ١٩٨٢م، والمرسوم الملكي رقم

(م/٣) في عام ٢٠١٤ الذي ينص على نظام المرافعات بديوان المظالم.

ينظر ديوان المظالم في الدعاوى التي تكون الإدارة طرفاً فيها إلى أن بعض هذه الدعاوى قد يشترط قبل رفعها لديوان المظالم القيام بإجراءات معينة، ومن تلك الإجراءات التظلم الإداري. والتظلم الإداري إجراء سابق لرفع الدعوى الإدارية، ويقصد به لجوء صاحب الدعوى إلى الجهة الإدارية المدعى عليها معييراً بذلك عن طلباته واعتراضاته. هذا التظلم قد يكون إجبارياً في بعض الدعاوى واختيارياً في دعاوى وأخرى، والدعاوى التي يكون: التظلم إجبارياً فيها لقبول الدعوى هي:

١- دعاوى الحقوق الوظيفية: وهي الدعاوى التي يطالب فيها الموظفون أو المتقاعدون بحقوق منصوص عليها نظاماً.

٢- دعاوى إلغاء القرارات الإدارية التي تؤثر في مراكز الأفراد.

تم بحمد الله