



وزارة القوى العاملة  
المديرية العامة للتعليم التقني  
الكلية التقنية بعبري

سياسة شكاوى الموظفين

رقم الوثيقة	lbriCT-QAD.2.08.002	رقم الطبعة	
ساري من تاريخ	2019/06/03	مؤلف الطبعة	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري
تاريخ المراجعة التالية	العام الأكاديمي 2020/2019	مالك الوثيقة	الكلية التقنية بعبري
جهة الاعتماد	مجلس الكلية	جهة المراجعة	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري
جهة الاتصال	رئيس لجنة ادارة السياسات بالكلية التقنية بعبري ورئيس قسم ضبط الجودة		
جهة التنفيذ*	رؤساء الاقسام مساعدا العميد للشئون الاكاديمية والمالية والطلاب ، عميد الكلية		

هذا العمل محمي بحقوق النشر. جميع الحقوق محفوظة سواء كانت المادة بأكملها أو جزء منها. لا يسمح بنسخ هذا العمل أو أجزاء منه إلا بموجب إذن كتابي من الكلية التقنية بعبري. يتم التعامل مع الانتهاكات بموجب قانون حماية حقوق المؤلف والحقوق المجاورة.

\*يرجى من المنتفعين ومستخدمي هذه السياسة / الوثيقة إرسال التعليقات والمراجعات المقترحة إلى جهة الاتصال المحددة كجزء من عملية المراجعة.

## تفاصيل الطبعة

### أ. تفاصيل تطور الوثيقة وملخص المراجعات

الطبعة	المؤلف	التاريخ (اليوم/الشهر/السنة)	ملخص المراجعات	مساهمة
3.0	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري عبر لجنة رؤساء الاقسام والمراكز	2018	الملاحظات التي يتم الحصول عليها من جميع منفذي القرار وجميع الموظفين. يتم تصنيف الشكاوى والتظلمات	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري عبر لجنة رؤساء الاقسام والمراكز
2.0	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري عبر لجنة رؤساء الاقسام والمراكز	25 مارس 2015	تمت المراجعة بدون اضافة تعديلات	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري عبر لجنة رؤساء الاقسام والمراكز
1.0	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري عبر لجنة رؤساء الاقسام والمراكز	25/مارس 2012	كتابة النسخة الاولى	لجنة ادارة السياسات الكلية التقنية بعبري عبر لجنة رؤساء الاقسام والمراكز

### ب. التحقق من الانتحال

الطبعة	الفريق / اللجنة / الشخص	التاريخ (اليوم/الشهر/السنة)	نسبة الانتحال	التوقيع
1.0	قسم ضبط الجودة			

### ت. التدقيق اللغوي

الطبعة	الفريق / اللجنة / الشخص	التاريخ (اليوم/الشهر/السنة)	جودة اللغة (ممتازة، جيدة، مقبولة)	التوقيع
2.0				

توقيع وختم جهة الإعتقاد:

التاريخ:



شكاوى الموظفين	عنوان السياسة
	رقم السياسة
توجه السياسة الكلية في محاولاتها لحل شكاوى الموظفين. تهدف السياسة إلى السماح للكلية بحل أي شكاوى من الموظفين بطريقة منهجية تفيد جميع الأطراف المعنية.	مخطط السياسة
	الحالة

### 1. عنوان السياسة

سياسة شكاوى الموظفين

### 2. التعريف والاختصارات

- التظلم أو التقدم بالشكوى هو إجراء رسمي للتعبير عما قد يسبب ضرراً أو ينطوي على ظلم أو ينتهك حقوق الفرد الإلزامية المتعلقة بالعمل.
- الموظفين - الموظفين الذين يعملون في الكلية التقنية بعبري وفقاً لقوانين العمل أو قوانين الخدمة المدنية في سلطنة عمان.

### 3. نص السياسة

تسعى الكلية التقنية بعبري إلى ضمان توفير بيئة عمل ودية ومهنية وصحية من خلال إنشاء آلية فعالة لمعالجة التظلمات والشكاوى من جميع الأنواع التظلمات التي قد يقوم بتقديمها أي من الموظفين.

#### 4. الغرض / أسباب

تعمل إدارة الكلية التقنية بعبري جاهدة لإيجاد حلول سريعة وعادلة ونزيهة وفعالة لتظلمات الموظفين لضمان بيئة عمل متجانسة ومنتجة. تشمل سياسة شكاوى الموظفين و التظلمات الامور المتعلقة بقضايا مثل مدة وشروط العمل، البيئة التنظيمية للعمل، التمييز، الحرمان من حقوق التوظيف القانونية، ممارسة الضغوط، نتيجة تقييم الموظفين، الإجازات، إلخ.

#### 5. نطاق

تسعى السياسة إلى التعامل مع الشكاوى والتظلمات المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس.

#### 6. الإجراءات

يمكن لأي من الموظفين في الكلية محاولة حل ما قد يواجههم من عقبات أو مشكلات من خلال مناقشتها مع المسؤولين الأكاديميين أو الإداريين بالكلية.

إذا لم يتم التوصل لحل لموضوع الشكوى أو التظلم، فيجوز للموظف المعني أن يقوم بعد ذلك بتسجيل عملية التقدم بالشكوى أو التظلم بصورة رسمية كما هو موضح أدناه:

أ. يقوم الموظف المتظلم بكتابة الشكوى الى مسؤوله المباشر حسب قسمه إلى (رئيس القسم التابع له الموظف او قسم الموارد البشرية, مساعد العميد للشؤون الإدارية والمالية , مساعد العميد للشؤون الطلبة او مساعد العميد للشؤون الاكاديمية) وذلك حسب نوع الشكوى او التظلم.

ب. عند تلقي التظلم /الشكوى، تحاول الجهة المختصة بمعالجة التظلم /الشكوى في حدود تخصصه ويجب إعلام الموظف بما يتم اتخاذه من قرارات.

ج. إذا لم يتم التوصل لحل للتظلم أو عدم رضا الموظفين عن الحل يتم إحالة الشكوى إلى المسؤول الأعلى حسب نوعية الشكوى واختصاص المسؤول الأعلى: مساعد العميد للشؤون الإدارية والمالية او مساعد العميد للشؤون الطلبة او مساعد العميد للشؤون الاكاديمية او العميد لحل المشكلة.

د. تتولى السلطة العليا المختصة التعامل مع الشكوى.

هـ. في حالة عدم التوصل إلى حل للتظلم يرفع الموضوع إلى الوزارة.

و. يتم الحفاظ على سرية المعلومات على جميع المستويات وفي كل مرحلة من مراحل العملية.

## 7. المسؤوليات

### رئيس القسم:

- قبول طلب التظلم الرسمي.
- الإسراع في حل التظلم على مستوى القسم أو المركز وقد تسعى للحصول على مساعدة من السلطة المعنية، إذا لزم الأمر.

### مساعد عميد:

- قبول طلب التظلم الرسمي.
- مناقشة القضايا مع الموظفين المعنيين وحلها على مستوى الكلية. يمكن الحصول على المساعدة من السلطة العليا (العميد)، إذا لزم الأمر.

### عميد الكلية:

- قبول طلب التظلم الرسمي.
- مناقشة القضايا مع الموظفين المعنيين وحلها على مستوى الكلية.
- في حالة عدم حل المشكلة، قد يطلب عميد الكلية المساعدة من وزارة القوى العاملة.

## 8. الوثائق الداعمة

دليل ضبط الجودة

قوانين الكلية

## 9. السياسات والمراجع ذات الصلة

OAAA ، ISAA Manual - Standard 8 Criterion 8.9

دليل ضبط الجودة