

Grievances and Complaints Policy

(English and Arabic)

Policy Owner	University Council
Policy Author	University President
Version	V 2.0
Issuing Authority	University President
Last Modified	30 th January 2023
Circulation	All Deans, All Colleges. All Departments
Effective Date	29 th August 2023
History	The Policy proposal was reviewed and approved by the University-Council on 23 rd August 2023.

Grievances and Complaints Policy

First: These policies are designed to promote integrity and justice, and prevent injustice for all university staff and students, in accordance with Al-Yamamah University's educational system and governing rules.

Second: These policies apply to all employees and students at Al-Yamamah University.

Third: A Reports and Complaints Committee (RCC) is to be formed by a decision of the University President as follows:

- The Vice President of the University, as the committee Chair.
- Three University faculty members, none of whom is a party to the grievance.
- The committee reserves the right to consult with any university employee if it deems appropriate, provided that the consulted person(s) has no voting right.

Fourth: The committee's decisions are made by a majority vote of those present. The committee's meetings are valid when more than half of its members are present, including the Chair or his representative.

Fifth: All university employees have the right to report any violations of the university's principles of integrity, justice, equality, and professional discipline, or the code of professional conduct, without fear of retaliation or intimidation by any office or member of the University community. If it is confirmed that any person has committed such acts, they will be held accountable by the university administration.

Sixth: A complainant may file their objection within 15-days of their knowledge of the behavior or decision issued against them. The objection must be submitted in writing to the committee chair and must detail the reasons for the complaint and include any supporting documents or evidence.

Seventh: The concerned employee or student must try to resolve the problem by communicating with the person who has wronged them, and then with their line manager as early as possible. If the dispute still cannot be resolved, the complaint should be referred to the Committee Chair.

Eighth: Steps for the Committee to study the report or complaint

1. The Committee Chair shall present the content of the complaint or report to the party against whom the complaint was lodged so that they can submit their response within one week.
2. The Committee handles complaints and reports in strict confidentiality and ensures impartial treatment of all parties involved, carefully considering the perspective of the complainant.
3. After investigation of the complaint, the Committee shall submit to the University President for approval a comprehensive report detailing its recommendations and justifications within 15-days from the date of receiving the complaint.
4. The report shall encompass the Committee's decision regarding the complaint, detailing the extent to which approved policies have been breached or complied to, in addition to proposed disciplinary measures against the convicted party.
5. After approval of the University President, the decision of the Committee shall be communicated to the concerned.
6. The committee shall treat all individuals involved with fairness and respect, affording each party the opportunity to voice their opinions and perspectives.
7. The responsibility for implementing approved disciplinary sanctions rests with the authorities who are duly authorized in this regard.

Ninth: The University Council has the right to add, amend, or cancel any provisions of these policies, as well as provide their interpretation.



سياسة التظلمات والشكاوى في جامعة اليمامة

أولاً: تهدف هذه السياسات إلى تحقيق النزاهة والعدالة ورفع الظلم عن جميع منسوبي الجامعة وطلابها حسب أنظمة التعليم والقواعد الضابطة في جامعة اليمامة.

ثانياً: تطبق هذه السياسات على جميع العاملين والدارسين في جامعة اليمامة.

ثالثاً: تُشكل لجنة للبلاغات والشكاوى بقرار من رئيس الجامعة، وذلك على النحو التالي:

- وكيل الجامعة رئيساً
- ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة (مع مراعاة ألا يكون أحد أعضاء اللجنة طرفاً في التظلم).
- وللجنة الحق في استشارة من تراه مناسباً من منسوبي الجامعة، على ألا يكون لأي منهم حق في التصويت.

رابعاً: تصدر قرارات اللجنة بأغلبية الحاضرين، ويكون انعقاد اجتماعات اللجنة صحيحاً عند حضور أكثر من نصف أعضائها، ومن ضمنهم رئيس اللجنة أو من ينوبه.

خامساً: يحق لجميع منسوبي الجامعة أن يقوم بالإبلاغ عن أي خروقات يعتقد أنها تخل بمبادئ النزاهة والعدالة والمساواة والانضباط المهني في الجامعة أو ميثاق قواعد السلوك المهني دون خشية التعرض للانتقام أو التهديد بالانتقام من قبل أي مكتب أو فرد من أفراد مجتمع الجامعة. وفي حال التأكد من قيام أي شخص بمثل هذه الأفعال أو التهديدات، سيخضع للمساءلة من قبل إدارة الجامعة.

سادساً: يجوز للمتظلم تقديم اعتراضه خلال ١٥ يوماً من تاريخ علمه بالسلوك أو القرار الصادر بحقه، على أن تقدم الشكوى لرئيس اللجنة كتابياً مشفوعة بأسباب الشكوى والمستندات والأدلة التي يرى المتظلم ضرورة تقديمها.

سابعاً: يجب على الموظف أو الطالب المعني محاولة حل المشكلات من خلال التواصل مع الشخص المتسبب بالضرر عليه، ومن ثم المدير المباشر في مرحلة مبكرة. وفي حال عدم الاستجابة واستمرار الخلاف تُحال الشكوى إلى رئيس اللجنة.

ثامناً: خطوات دراسة اللجنة للبلاغ أو الشكوى

1. يعرض رئيس اللجنة مضمون الشكوى أو البلاغ على الجهة التي جاء البلاغ أو الشكوى بحقها لتقديم الرد خلال أسبوع واحد.
2. تنظر اللجنة في الشكاوى والبلاغات بشكل سري، وتتعامل مع جميع أطراف الشكوى بموضوعية، وتستمع إلى وجهات نظر المتظلم حول محتوى الشكوى.
3. ترفع اللجنة بعد التحقيق في الموضوع تقريراً بتوصيتها إلى الرئيس مشفوعة بالتبرير اللازم في مدة أقصاها ١٥ يوماً من تاريخ استلامها للشكوى إلى رئيس الجامعة لاعتماده.
4. يتضمن تقرير اللجنة قرارها في محتوى الشكوى أو البلاغ، موضحاً مدى الإخلال بالإجراءات والقواعد المعتمدة أو الالتزام بها، ومتضمناً العقوبة التأديبية المقترحة بحق الطرف المدان.
5. يُبلغ الأطراف المعنيون بقرار اللجنة بعد اعتماده من رئيس الجامعة.
6. تتعامل اللجنة مع الجميع بإنصاف واحترام، وتمنحهم كامل الحق في التحدث والتعبير عن وجهات نظرهم.
7. تقع مسئولية تنفيذ العقوبات التأديبية المعتمدة على عاتق الجهات المعنية بذلك حسب نطاق صلاحياتها وحدود اختصاصاتها.

تاسعاً: لمجلس الجامعة الحق في إضافة أو تعديل أو إلغاء ما ورد من بنود في هذه السياسات، وله حق تفسيرها.

Authorization:

This policy was authorized by the University President.

University President

Date: 29-8-2023