

Grievances and Complaints Policy

Policy Owner	University Council
Policy Author	University President
Version	v 2.1
Issuing Authority	University President
Last Modified	29 th August 2023
Circulation	All Deans, All Colleges. All Departments
Effective Date	21 st May 2025.
History	The Policy proposal was reviewed and approved by the University-Council on 21 st May 2025.

Grievances and Complaints Policy at Al Yamamah University

1. Purpose

This policy seeks to uphold integrity and fairness and to remove injustice for all university faculty, staff and students, in accordance with the regulations and controlling rules in force at Al Yamamah University.

2. Scope

The policy applies to Al Yamamah University faculty, staff and students. For students, this policy applies for non-academic grievances and complaints

3. Committee Formation

The Grievances and Complaints Committee is formed by a decision of the University President as follows:

- The most senior Vice-President serves as Chair.
- Four faculty members representing the university's colleges.
- The Committee may consult any university personnel it deems appropriate; such consultants have no voting rights.
- Meetings are valid only when all members are present, and decisions are issued by a majority of those present.

4. Eligibility to Submit a Grievance

All members of the university community may report any violations they believe undermine the principles of integrity, justice, equality, or professional discipline at the university, or breach the Code of Professional Conduct—without fear of retaliation or threats of retaliation by any office or individual. Anyone found to have engaged in retaliation or threats will be subject to disciplinary action by university management.

5. Grievance Submission Procedures

- A complainant may lodge an objection within 15 days of becoming aware of the conduct or decision in question.
- The grievance must be submitted in writing to the Committee Chair, including the reasons for the complaint and all documents and evidence supporting the claim of unfair treatment.
- The Complainant should first attempt to resolve the issue by communicating with the person causing the harm, and then with the direct supervisor, at an early stage. If there is no resolution and the dispute continues, the complaint is referred to the Committee Chair.

6. Confidentiality

All Committee proceedings, documents, and deliberations are confidential and may be accessed only by parties directly involved in the grievance.

7. Committee Procedures to Review for a Grievances and Complaints

1. The Committee Chair presents the substance of the complaint or report to the party against whom it was filed, requesting a response within one week.
2. The Committee reviews complaints and reports confidentially and deals with all parties objectively.
3. The Committee hears the viewpoints of any other university stakeholders relevant to the complaint.
4. The Committee prepares a report detailing the essence of the complaint or report, the opinions and responses of any consulted parties, and the Committee's findings regarding the alleged violations.
5. The report also includes the Committee's recommendations for remedying the violations—or a recommendation to dismiss the complaint—together with the necessary justification.
6. The Committee submits its report to the University President within 15 days of receiving the complaint.
7. The University President approves the report and directs the relevant entities to take appropriate action to resolve the complaint.

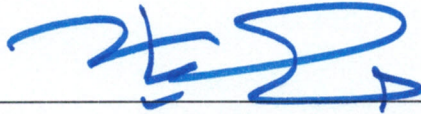
8. The concerned parties are informed of the Committee's decision after it is approved by the University President.

Exception

The University-Council reserves the right to decide any situation/ circumstances outside the conditions stated in this policy

Authorization

The policy was authorized by:



University President

25-5-2025

Date

سياسة التظلمات والشكاوى في جامعة اليمامة

1. الغرض

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

2. النطاق

تُطبّق هذه السياسة على أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب في جامعة اليمامة. أما بالنسبة للطلاب، فتسري هذه السياسة على الشكاوى والتظلمات غير الأكاديمية فقط.

3. تشكيل اللجنة

ثالثاً: تُشكّل لجنة البلاغات والتظلمات بقرار من رئيس الجامعة، وذلك على النحو الآتي:

- أقدم نواب رئيس الجامعة رئيساً.
- أربعة من أعضاء هيئة التدريس من كل كليات الجامعة.
- للجنة الحق في استشارة من تراه مناسباً من منسوبي الجامعة، على ألا يكون لأيٍّ منهم حقٌّ في التصويت.
- يكون انعقاد اجتماعات اللجنة صحيحاً بحضور جميع أعضائها، وتصدر قرارات اللجنة بأغلبية الحاضرين

4. أهلية تقديم التظلم

يحق لجميع منسوبي الجامعة أن يقوموا بالإبلاغ عن أي خروقات يُعتقد أنها تخلّ بمبادئ النزاهة والعدالة والمساواة والانضباط المهني في الجامعة أو ميثاق قواعد السلوك المهني، دون خشية التعرّض 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.

5. إجراءات تقديم التظلم

يجوز للمتظلم تقديم اعتراضه خلال 15 يوماً من تاريخ علمه بالسلوك أو القرار الصادر بحقه، على أن تُقدّم الشكاوى لرئيس اللجنة كتابياً مشفوعةً بأسباب الشكاوى وكل المستندات والأدلة التي تدعم هذه الشكاوى وتثبت الظلم الواقع على المشتكي.

يجب على الموظّف أو الطالب المعني محاولة حلّ المشكلات من خلال التواصل مع الشخص المُسبّب للضرر عليه، ومن ثم المدير المباشر في مرحلة مبكرة. وفي حال عدم الاستجابة واستمرار الخلاف تُحال الشكاوى إلى رئيس اللجنة.

6. السرية

تُعتبر جميع إجراءات اللجنة ووثائقها ومداولاتها سرّية؛ ويقتصر الاطلاع عليها على الأطراف المعنية مباشرة بالتظلم.

7. إجراءات دراسة اللجنة للبلاغ أو الشكوى

1. يعرض رئيس اللجنة مضمون الشكوى أو البلاغ على الجهة التي ورد ضدها البلاغ أو الشكوى لتقديم الرد خلال أسبوع واحد.
2. تنظر اللجنة في الشكاوى والبلاغات بشكلٍ سرّي، وتتعامل مع جميع أطراف الشكوى بموضوعية،
3. تستمع اللجنة إلى وجهات نظر أي أطراف معنية أخرى من منسوبي الجامعة بخصوص محتوى الشكوى.
4. تعد اللجنة تقريراً يتضمن شرحاً لفحوى الشكوى أو البلاغ، ولآراء وردود أي أطراف أخرى تم استشارتها والنتيجة التي توصلت إليها اللجنة حول حقيقة المخالفات موضوع الشكوى.
5. يتضمّن تقرير اللجنة كذلك توصياتها لإنهاء المخالفات موضوع الشكوى، مشفوعة بالتبرير اللازم أو توصية برفض الشكوى.
6. تقدم اللجنة تقريرها في مدة أقصاها ١٥ يوماً من تاريخ استلامها للشكوى إلى رئيس الجامعة.
7. يعتمد رئيس الجامعة تقرير اللجنة ويوجه الجهات المعنية بالإجراءات المناسبة لإنهاء أسباب الشكوى.
8. يُبلّغ الأطراف المعنيون بقرار اللجنة بعد اعتماده من رئيس الجامعة.