



سياسات وإجراءات وزارة الصحة
اسم السياسة : شكاوي وتظلمات الموظفين

الإدارة / المديرية : الرقابة والتدقيق الداخلي .	رمز السياسة : Policy A1001
إعداد : لجنة معيار الأفراد	التوقيع:
دققت من قبل: مدير مديرية الجودة	تاريخ الإعداد: ٢٠١٧/١٢/٣
اعتمدت من : الأمين العام	التوقيع:
عدد صفحات السياسة : أربع صفحات	تاريخ التدقيق: ٢٠١٧/١٢/١٧
	تاريخ الاعتماد:
	تاريخ المراجعة القادم : ٢٠١٩/١٢/٣
	الطبعة : الثانية

السياسة : ١. يحق للموظف التقدم بشكوى أو تظلم أو إعتراض إلى رئيسه المباشر لإنصافه وإعطاءه حقه.

٢. يتم البت في الشكوى أو التظلم أو الاعتراض من قبل ادارة مركز عمل الموظف المتظلم خلال ثلاثين يوم من تاريخ استلامها وإبلاغه بالنتيجة .

الأهداف :

- أ- تعزيز مبدأ الشفافية والعدالة والمساءلة وتكافؤ الفرص فيما يتعلق بحقوق الموظف .
- ب- فتح قنوات الاتصال والتواصل بين الموظفين وجمهور المواطنين من جهة ومختلف مستويات الإدارة من جهة أخرى في الحالات التي تتطلب ذلك.
- ج- الحد من الأخطاء والتجاوزات والمخالفات المتعلقة بحقوق الموظف أو واجباته والتزاماته وضوابط العمل والسلوك الوظيفي .
- د- اتخاذ الإجراءات وتطويرها بما يمنع تكرار التجاوزات والأخطاء ويساهم في محاربة ومنع الفساد .

هـ - مراقبة أداء وعمل الإدارة المسؤولية عن مراقبة عمل الموظف بما يقتضي عدم إصدار قرارات إدارية غير مبنية على أساس قانوني سليم وغرس مبدأ الحقوق المكتسبة للموظف عن طريق اطلاعه على حقوقه الوظيفية.

تعريفات :-

- المدير : مدير مديرية الرقابة والتدقيق الداخلي .
- السجل : سجل الاقتراحات والشكاوي .
- موظف السجل : مسمى وظيفي في بطاقة الوصف الوظيفي .
- اللجنة : موظفين مختصين بمواضيع فنية وإدارية ومالية محددة .
- متلقي الخدمة : الموظفين الخاضعين لأحكام ديوان الخدمة المدنية .
- النظام : نظام الخدمة المدنية المعمول به والساري المفعول .

الأدوات :-

- نموذج التظلم / الاعتراض / الشكوى .

المسؤوليات :-

- موظف القسم (موظف السجل) : التسجيل والتوثيق .
- المدير : الدراسة والتنسيب .
- اللجنة : إصدار تقرير متضمن التوصيات .
- المدير العام : اتخاذ القرار .

الإجراءات :-

أ - يقوم الموظف بالتقدم بشكوى أو تظلم أو إعتراض إلى رئيسة المباشر لإنصافه وإعطاءه حقه في الحالات التالية : -

١. الإجراءات الجزائية (الادارية أو المالية) التي تصدر بحق الموظف نتيجة تحقق في مخالفة من إدارته أو الأقسام المرتبطة بالإدارة التي يعمل بها الموظف أو من خلال الوزارة .

٢. سوء المعاملة من الرئيس المباشر أو الزملاء في العمل .

٣. القرارات الإدارية التي تصدر بحقه من قبل إدارته أو من خلال الوزارة .

٤. التعرض إلى إي ضغط أو أكراه أو طلب غير مشروع من إي موظف سواء كان رئيسا أو زميلا أو مرؤوسا للتصرف بشكل غير قانوني أو القيام أو الامتناع عن القيام بإجراء معين من شأنه أن يشكل انتهاكا لواجبات الموظف المتعلقة بالنزاهة والسرية .

ب - على الموظف التأكد من صحة تظلمه أو معلوماته والاطلاع على الأنظمة والتعليمات الصادرة بهذا الخصوص قبل التقدم بالتظلم .

ج- إتباع التسلسل الإداري للتقدم بالشكوى ومراعاة القيام بما يلي :-

١. مناقشة الموضوع شفويا مع الرئيس المباشر .

٢. رفع التظلم خطيا إذا لم تتم تسوية الموضوع شفويا .

٣. يقدم التظلم خطيا إلى ادارة مركز عمله خلال مدة لا تزيد على عشرة أيام من تاريخ وقوع الحالة أو صدور القرار موضوع التظلم مرفقا بنموذج التظلم والشكوى ومعبا حسب الأصول .

د - لمديرية الرقابة والتدقيق الداخلي والجهات الاخرى ذات العلاقة في الوزارة التحقق من موضوع الشكوى عند تظلم الموظف لها بعد انقضاء المدة المسموح بها للبت بالشكوى أو التظلم أو الإعتراض (إدارة مركز عمل الموظف) .

هـ- لمديرية الرقابة والتدقيق الداخلي والجهات الاخرى ذات العلاقة بالوزارة مناقشة ومساعدة مديري ورؤساء الموظف بخصوص شكواه أو تظلمه أو إعتراضه .

و - لمديرية الرقابة والتدقيق الداخلي والجهات الاخرى ذات العلاقة في الوزارة إلغاء أو تعديل القرار الصادر بحق الموظف المتظلم بعد موافقة الإدارة العليا بالوزارة .

ي - لمديرية الرقابة والتدقيق الداخلي والجهات الاخرى ذات العلاقة في الوزارة إحالة الموظف الذي يتقدم بشكوى كيدية ضد رئيسه أو احد زملائه ليطبق بحقه الجزاء والاجراء المناسب وفق لائحة المخالفات والجزاءات بالعمل متضمنا رد الشكوى أو التظلم .

ك - يتم التحقق أو التحقيق في التظلم أو الاعتراض بإتباع إجراءات شفافة وموثقة ويتم اتخاذ القرار المناسب بشأن التظلم أو الاعتراض أو الشكوى استنادا إلى البيانات والقرائن الموضوعية ووفقا للتعليمات المنصوص عليها بهذا الخصوص على أن تتضمن هذه التعليمات آلية تشكيل اللجان الخاصة بالنظر في طلبات التظلم ومهامها وصلاحياتها واليات عملها واليات النظر في طلبات التظلم والتحقق أو التحقيق فيها وصلاحيته إصدار الإجراءات المنبثقة عن هذه التعليمات وتنفيذها .

ل - يجوز للموظف التقدم بالشكوى أو لجهات خارج الوزارة في الحالات التالية : -

- ١ . إذا لم تتم إجابة تظلمه المقدم إلى الوزارة خلال ثلاثين يوما من تاريخ تقديمه .
- ٢ . إذا كان لدى الموظف أسباب تجعله يعتقد أن تقدمه بطلب التظلم أو الشكوى للدائرة من شأنه أن يعرضه للتعسف أو سوء المعاملة .

ع - لا يجوز للموظف اللجوء لوسائل الإعلام المرئية والمسموع أو لمواقع التواصل الاجتماعي بشتى أنواعها للتظلم أو لمناقشة أية أمور داخلية تخص الوزارة إلا بعد اخذ إذن خطي رسمي بذلك .

• لا يجوز إيقاع أية عقوبة تأديبية بحق الموظف إلا بعد استجوابه بشكل رسمي مكتوب أو تشكيل لجنة حيادية للتحقيق مع الموظف استناداً لنظام الخدمة المدنية المعمول به وللجنة الاستعانة بالشهود ومراعاة اطلاع الموظف عن كافة مراحل التحقيق وطلب رأيه بها لتقديم أي بيانات دفاعية يراها مناسبة .

• يجب أن يتم تحديد موعد للنظر بالتظلم وإصدار قرار بشأنه بعد الاطلاع على كافة مراحل فرض العقوبة والسند القانونية لإصداره .

المرجع :-

- نظام الخدمة المدنية / الفصل السابع عشر / المادة : ١٦١/١٦٢/١٦٣/١٦٤/١٦٥ .

نموذج شكوى موظف

مكان العمل : مديرية / مركز صحي / مستشفى :

اسم مقدم الشكوى	رقم الهاتف
المسمى الوظيفي	القسم
المدير المباشر	البريد الالكتروني ان وجد
تتعلق بإجراء معين :	
تتعلق بفعل قام به زميل في العمل :	

الشكوى بالتفصيل :

السياسة او الإجراء الذي تم تجاوزه (ان وجد) ؟

تاريخ الاجراء / الفعل :

كيف اثر ذلك عليك سلبا :

- يرجى قراءة التعليمات أدناه ووضع إشارة (√) في حال تم اتباع الاجراء المذكور ادناه :
- تم التأكد من صحة التظلم والمعلومات ولاطلاع على الانظمة والتعليمات الصادرة بهذا الخصوص () .
 - تم مناقشة الموضوع شفويا مع الرئيس المباشر قبل التقدم بالشكوى خطيا () .
 - تم تقديم التظلم للدائرة خلال مدة لا تزيد عن (١٠) ايام من تاريخ واقعة الشكوى () .
 - يخضع المتظلم للمساءلة وتطبيق بحقه الاجراءات التأديبية المنصوص عليها وفق احكام ديوان الخدمة المدنية اذا تبين ان التظلم مبني على معلومات غير صحيحة وان من وراءه قصد كيدي () .

تاريخ تقديم الشكوى :

توقيع الموظف مقدم الشكوى
توقيع رئيس لقسم
توقيع المدير العام

نموذج اعتراض / تظلم

مكان العمل : مديرية / مركز صحي / مستشفى :

اسم مقدم الاعتراض/التظلم	رقم الهاتف
المسمى الوظيفي	القسم
المدير المباشر	البريد الالكتروني ان وجد
تتعلق بإجراء معين :	
تتعلق بفعل قام به زميل في العمل :	

ملخص الموضوع :

القرار او الاجراء الذي تم اتجاوزه (ان وجد) ؟

سبب توجيه الاعتراض/ التظلم:

تاريخ الاجراء / الفعل :

كيف اثر ذلك عليك سلبا :

- يرجى قراءة التعليمات ادناه ووضع اشارة موافق في حال تم اتباع الاجراء المذكور ادناه :
- تم التأكد من صحة التظلم والمعلومات و لاطلاع على الانظمة والتعليمات الصادرة بهذا الخصوص .
 - تم مناقشة الموضوع شفويا مع الرئيس المباشر قبل التقدم بالشكوى خطيا .
 - يقدم التظلم للدائرة خلال مدة لا تزيد عن (١٠) ايام من تاريخ واقعة الشكوى .
 - يخضع المتظلم للمساءلة وتطبق بحقه الاجراءات التأديبية المنصوص عليها وفق احكام ديوان الخدمة المدنية اذا تبين ان التظلم مبني على معلومات غير صحيحة وان من وراءه قصد كيدي .

تاريخ تقديم الاعتراض / التظلم :

توقيع الموظف

توقيع رئيس قسم

توقيع المدير العام