



الشكاوى والتظلمات

(برنامج إعداد معلم الرياضيات باللغة الإنجليزية)

كلية التربية - جامعة الزقازيق

٢٠٢٠م

تاريخ اعتماد الدليل		
اعتماد مجلس الكلية ٢٠٢٠/١٢/٢١	اعتماد لجنة البرامج المميزة ٢٠٢٠/١٢/١٣	اعتماد مجلس إدارة البرنامج ٢٠٢٠/١٢/١٢

فہرست

م	المادة	رقم الصفحة
١	مقدمة	٢
٢	المحور الأول: الإطار العام لمفهوم الشكاوى والتظلمات	٣
٣	أولاً: تعريف التظلم	٣
٤	ثانياً: تعريف الشكاوى	٣
٥	ثالثاً: أسباب الشكاوى والتظلم	٤
٦	رابعاً: سياسة الشكاوى والتظلم وهدفها	٦
٧	خامساً: أهمية تقديم الشكاوى والتظلم	٦
٨	المحور الثاني: إجراءات تقديم الشكاوى والتظلمات الخاصة بشؤون أعضاء هيئة التدريس	٨
٩	أولاً: التقدم إلى مجالس الأقسام ومجلس الكلية	٩
١٠	ثانياً: التقدم إلى لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية	١٠
١١	ثالثاً: تقديم الشكاوى والتظلم من قرارات اللجنة العلمية للترقية	١٢
١٢	المحور الثالث: الشكاوى والتظلمات الخاصة بأعضاء الجهاز الإداري بالكلية	١٤
١٣	أولاً: إجراءات وشروط تقديم شكاوى أو تظلم للموظف	١٤
١٤	ثانياً: أنواع التظلم الإداري	١٦
١٥	ثالثاً: الآثار القانونية للتظلم	١٨
١٦	رابعاً: إثبات التظلم الإداري	٢٠
١٧	خامساً: إجراءات تقديم تظلم على تقويم أداء الموظف	٢٠
١٨	المحور الرابع: الشكاوى والتظلمات الخاصة بالطلاب	٢١
١٩	أولاً: التظلمات والشكاوى الدراسية	٢١
٢٠	ثانياً: التظلمات والشكاوى الخاصة بنتائج الامتحانات	٢٤
٢١	المحور الخامس: نماذج تقديم الشكاوى والتظلمات بالكلية	٢٧
٢٢	أولاً: نموذج رقم (١): تقديم شكاوى أو تظلم أعضاء هيئة التدريس	٢٧
٢٣	ثانياً: نموذج رقم (٢): تقديم شكاوى أو تظلم خاص بالموظفين	٢٨
٢٤	ثالثاً: نموذج رقم (٣): تقديم شكاوى أو تظلم خاص بالطلاب	٢٩

دليل الشكاوى والتظلمات

مقدمة

تم إعداد دليل الشكاوى والتظلمات لتوفير إجراءات عادلة وشفافة لمعالجة المخاوف وحل النزاعات داخل كلية التربية جامعة الزقازيق، ويهدف الدليل إلى حماية حقوق ورفاهية جميع الأفراد المعنيين من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وموظفين.

فبالنسبة إلى أعضاء هيئة التدريس الحق في بيئة عمل آمنة ومحترمة، يتم فيها تقدير آرائهم وأفكارهم وأخذها في الاعتبار، ويحق لهم الحصول على الإجراءات القانونية الواجبة والمعاملة العادلة خلال أي إجراء شكوى أو تظلم.

وبالمثل، يحق للطلاب الحصول على بيئة تعليمية آمنة وشاملة، حيث يجب معاملتهم باحترام وكرامة، ويجب سماع أصواتهم وأخذها بعين الاعتبار عند معالجة الشكاوى أو التظلمات، ويؤكد هذا الدليل على أن حقوقهم في تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة محمية.

وأخيراً فإن لأعضاء الجهاز الإداري بالكلية، وبغض النظر عن منصبهم أو دورهم، الحق في الحصول على عملية عادلة وغير متحيزة عند التعامل مع الشكاوى أو التظلمات، وينبغي منحهم

الإجراءات القانونية الواجبة، بما في ذلك إتاحة الفرصة لهم لعرض قضيتهم وتقديم الأدلة والرد على أي ادعاءات موجهة ضدهم.

ويعد دليل الشكاوى والتظلمات بمثابة ميثاق قيم لضمان الحفاظ على حقوق الجميع ومعالجة المخاوف في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة، فهو يوضح الخطوات والإجراءات والموارد المتاحة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين طوال عملية تقديم الشكاوى أو التظلم.

المحور الأول: الإطار العام لمفهوم الشكاوى والتظلمات

أولاً: تعريف التظلم

التظلم هو شكوى كتابية مقدمة إلى مسؤول إداري في الجامعة بشأن القرارات التي تم اتخاذها بالفعل والمرتبطة بالعمل، وذلك من أجل إعادة النظر في هذه القرارات، والتي قد تؤثر بشكل مباشر أو سلبى على مقدم التظلم من أعضاء هيئة التدريس أو الطلاب أو الموظفين بالكلية.

ثانياً: تعريف الشكاوى

الشكاوى تظهر في عدة أشكال منها الشكاوى الشفهية أو الشكاوى الكتابية والتي من الممكن أن تكون لعدة أسباب منها السلوك غير اللائق أو التجاوزات غير القانونية أو التجاوزات التي

ترتبط بالمشاكل الصحية أو السلامة أو عند اتخاذ القرارات التعسفية أو عند حدوث النزاعات الشخصية أو عند التعرض لسوء المعاملة من أحد الجهات.

وتعرف الشكاوى أيضاً بالاعتراض على التصرفات غير المنصفة أو غير العادلة والتي تكون غير مقبولة عند الجميع أو عند جهة من جهات الإدارة أو داخل ظروف العمل أو من قبل موظف غير مسئول والتي من الممكن أن تؤثر سلباً على الكثير من مجريات الأمور والأحداث ومن الممكن أن تعتبر انتهاك لسياسية العمل أو السياسات المتبعة، وقد تكون الشكاوى مقدمة ضد رئيس العمل أو زملاء العمل أو سوء المعدات والآلات أو عبء العمل أو سوء التوقيت.

ثالثاً: أسباب الشكاوى والتظلم

هناك أسباب عديدة لتقديم شكاوى أو للتظلم على أمراً ما، وقد تكون الأسباب

الآتية:

- **ظروف العمل:** من ظروف العمل التي تكون سبب في تقديم التظلم هي تغيرات تعسفية في

الجدول الزمني المحدد لعضو هيئة التدريس أو ظروف العمل السيئة أو وجود علاقة سيئة بين

الرئيس والمرؤوس أو عدم توفر الآلات والأدوات التي يجب توافرها.

- **سياسات الإدارة:** من الممكن أن يُقدم التظلم ضد سياسات الإدارة التعسفية عند أحقية

الترقية أو منع أخذ إجازة رسمية أو عند اتخاذ الإجراءات التأديبية.

- **سوء التوافق الشخصي:** سوء التوافق وهو يأتي في عدة أشكال مثل عدم احترام الذات أو

حدوث موقف غير عادلة تجاه الوظيفة أو العمل.

كما توجد عدة أسباب أخرى لتقديم الشكاوى والتظلم وتختص بعضو هيئة

التدريس، وبيانها على النحو التالي:

- أي قرار إداري يتعلق بحقوق عضو هيئة التدريس.

- شكوى على عضو هيئة تدريس آخر.

- شكوى على الرئيس المباشر لعضو هيئة التدريس.

- التظلم من أي قرار مالي متعلق بالحقوق المالية لعضو هيئة التدريس.

- التظلم من أي قرار أكاديمي فيما يتعلق بالأبحاث العلمية أو الترقيات لأعضاء هيئة

التدريس.

- التعرض إلى أي ضغط أو إكراه أو طلب غير مشروع من أحد منسوبي الجامعة للتصرف

بشكل غير قانوني أو القيام أو الامتناع عن القيام بإجراء معين من شأنه أن يشكل

انتهاكاً لواجبات عضوية هيئة التدريس المتعلقة بالنزاهة والسرية.

رابعاً: سياسة الشكاوى والتظلم وهدفها

- **السياسة العامة:** زيادة جودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين،

والتعرف على مشاكلهم الأكاديمية والإدارية بما ينعكس إيجابياً على مخرجات

العملية التعليمية بالكلية.

- **الهدف العام من تقديم الشكاوى أو التظلم:** رفع الظلم عن أعضاء هيئة التدريس

والطلاب والموظفين بموجب قانون تنظيم الجامعات واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها في

كلية التربية جامعة الزقازيق.

خامساً: أهمية تقديم الشكاوى والتظلم

يمكن أن يكون تقديم شكاوى أو تظلم خطوة مهمة في معالجة أي مخاوف أو مشكلات قد

تكون لديك مع أحد أعضاء هيئة التدريس أو الطالب أو الموظف في الكلية، فهو يسمح لك بالتعبير

عن مشاعرك، مما يضمن سماع صوتك وربما يؤدي إلى حل.

وفيما يلي بعض الأسباب التي تجعل تقديم شكوى أو تظلم أمراً مهماً:

١. التوصل إلى الحل:

من خلال تقديم شكوى أو تظلم، فإنك تفتح الباب لإيجاد حل، كما أن إجراء الشكوى أو

التظلم يمنح الكلية فرصة للتحقيق في الأمر واتخاذ الإجراء المناسب لمعالجة مخاوفك، من أجل توفير بيئة تعليمية وإدارية آمنة ومحفزة.

٢. تحقيق المساءلة العادلة:

تقديم شكوى أو تظلم يحمل الأفراد المعنيين المسؤولية عن أفعالهم، إنه يلفت الانتباه إلى أي

سلوك غير لائق أو انتهاكات للسياسات المتبعة في الكلية، مما يعزز بيئة أكثر أماناً ودعمًا.

٣. تحقيق التحسين المستدامة في بيئة التعليم والعمل:

يمكن أن تساهم ملاحظاتك في تحسين سياسات الكلية وإجراءاتها وممارساتها؛ فمن خلال

مشاركة تجاربك، فإنك تساعد في خلق بيئة تعليمية وعمل أفضل لنفسك وللآخرين.

٤. توفير الدعم:

تريد الكلية التأكد من أن جميع أفراد المجتمع التعليمي الداخلي يشعرون بالدعم، ومن خلال تقديم شكوى أو تظلم، فإنك تسمح للكلية بتقديم الدعم أو الموارد اللازمة لمساعدتك في التعامل مع الموقف ومعالجة أي مخاوف قد تكون لديك.

تذكر أنه من الضروري اتباع الإجراءات المحددة التي حددتها الكلية خلال هذا الدليل لتقديم الشكاوى أو التظلمات.

المحور الثاني: إجراءات تقديم الشكاوى والتظلمات الخاصة بشؤون أعضاء هيئة

التدريس

إيماناً من كلية التربية جامعة الزقازيق بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية، فقد حرصت الكلية على الوصول إلى أقصى درجات رضاهم وتحقيق العدالة والشفافية وترسيخ مبادئ الجودة، والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الداخليين لأهميتهم في تحقيق جودة مخرجات الكلية في محاور التعليم والأبحاث وخدمة المجتمع، ولا يتأتى ذلك إلا بالعمل على حل أي مشكلات قد يتعرض لها أعضاء هيئة

التدريس؛ ولذلك فقد عمدت إدارة الكلية لتشكيل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة

التدريس، وكذلك تشكيل لجنة للتظلم من قرارات المجلس العلمي للترقية وما شابه ذلك.

ولقد أعدت كلية التربية جامعة الزقازيق هذا الدليل ليكون مرشدا لأعضاء هيئة التدريس في

حال تعرضهم لأي مشاكل أو شعورهم بالغبن من أي قرارات تمسهم؛ ويقدم الدليل شرحاً لآلية

الشكاوى أو التظلم في هذه الحالة.

أولاً: التقدم إلى مجالس الأقسام ومجلس الكلية

طبقاً للأعراف والتقاليد الجامعية، يُفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح

الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات خلال جلسات مجالس

الأقسام العلمية ثم إلى مجلس الكلية والعمادة المساندة، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة

التي يتميز بها منسوبي الكلية ونهج العمل الجامعي بها.

وفي حال تعذر الحل عن طريق تلك المجالس فعضو هيئة التدريس له كامل الحرية في

الشكاوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية متبعاً في ذلك التدرج الطبيعي للسلطة

المختصة، ووفقاً لآليات العمل المحددة سلفاً من قبل الكلية والجامعة.

ثانياً: التقدم إلى لجنة الشكاوى والتظلمات بالكلية

تم تشكيل لجنة الشكاوى والتظلمات لفحص التظلمات بالكلية، ومن ضمن مهامها فحص

التظلمات المقدمة من العاملين بالكلية ومنهم أعضاء هيئة التدريس.

- مهام ومسؤوليات اللجنة:

- ١- معالجة المشكلات التي تواجه الموظفين ومن ضمنهم أعضاء هيئة التدريس.
- ٢- التنسيب بالتوصيات المناسبة لحل أسباب 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 إجراءات نظر الشكاوى والمحافظة على خصوصيات المتضرر وسلامة أعضاء اللجنة.
- ٦- توثيق الشكاوى والتظلمات.
- ٧- إحالة الشكاوى والتظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية إلى الجهات المختصة.
- ٨- متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.

- إجراءات تقديم الشكاوى أو التظلم

١. إن منهجية الإصلاح الودي تأتي كخطوة أولى لحل المشكلة وهذا الأمر معمول به فعلياً في الأعراف الجامعية المستقاة من مبادئ الشريعة الإسلامية السمحة تنفيذا للقاعدة القرآنية "والصالح خير" ومن ثم فبإمكان أي طرف محايد أن يتدخل للإصلاح بين الطرفين درءاً لتفاقم المشكلة وتطورها، وكلية التربية بجامعة الزقازيق وضعت مسؤولية المراحل الأولية لحل النزاعات الصغيرة على الرئيس المباشر للقسم الأكاديمي، كما هو موضح في الجزء (أولاً) من هذا المحور. وذلك تحت مظلة مسؤوليته في تسيير الأمور التعليمية والإدارية والمالية التي حددتها اللوائح ووفقاً لقانون تنظيم الجامعات رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢، وفي بعض الحالات التي لا يستطيع رئيس القسم حل تلك النزاعات فالمسار التالي لذلك هو رفعها إلى عميد الكلية للنظر فيها وذلك في ظل المسؤوليات التي حددها قانون تنظيم الجامعات في هذا الشأن.

٢. يجب على مقدم الشكاوى تقديم شكواه خطياً وفقاً لنموذج الشكاوى المرفق (نموذج رقم ١) وتعبئة جميع البيانات المطلوبة به وأيضاً مرفق معه بياناً للقرار الذي يشكل موضوع التظلم (إن وجد) أو أي وثائق تدعم موضوع الشكاوى.

٣. يتم تقديم الشكاوى أو التظلم للرئيس المباشر حيث يقوم الأخير برفعها إلى عميد الكلية ومن

ثم إلى اللجنة المختصة.

٤. يتم رفض الشكاوى أو التظلم في حالة عدم اكتمال جميع البيانات المطلوبة بنموذج الشكاوى

أو ثبوت عدم صحتها مع اتخاذ الإجراءات اللازمة في حال تكرار ذلك.

٥. ترد اللجنة كتابياً على مقدم الشكاوى أو التظلم بأنه تم استلامها ويجب أن يشتمل الرد على

رقم الشكاوى وتاريخها وتفاصيلها وأيضاً على بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم مع ذكر المدة

المتوقعة للرد عليه.

٦. تقوم اللجنة بفحص الشكاوى بعناية والتحقق منها ثم تكتب تقرير بالتوصيات المناسبة

وتقدمه إلى معالي مدير الجامعة.

٧. يتخذ معالي رئيس الجامعة القرار المناسب في الشكاوى أو التظلم، وفي ضوء توصيات لجنة النظر

في الشكاوى والتظلمات. ويتم إشعار عضوة هيئة التدريس والجهة التابع لها بالقرار المتخذ.

ثالثاً: تقديم الشكاوى والتظلم من قرارات اللجنة العلمية للترقية

وفقاً لقواعد ونظام عمل اللجان العلمية لفحص الإنتاج العلمي للمتقدمين لشغل وظائف

الأساتذة والأساتذة المساعدين، يتقدم المتضرر من قرار اللجنة العملية بعدم الترقية مباشرة

بالتماس إلى نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث ورئيس لجنة التظلمات بالجامعة،

موضحاً أسباب التظلم، مصحوباً بكافة المستندات التي تعضد التماسه.

يحيل نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث التظلمات التي يثبت جديتها إلى أمين

المجلس الأعلى للجامعات.

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 "اللجان التخصصية"، حضور الجلسة وعرض رأيه.
- أو البت في التظلمات التي يثبت جديتها واتخاذ القرارات المناسبة حيالها.
- عرض الأمر على المجلس الأعلى للجامعات، لتشكيل لجنة خماسية للفحص والتقييم.

المحور الثالث: الشكاوى والتظلمات الخاصة بأعضاء الجهاز الإداري بالكلية

أولاً: إجراءات وشروط تقديم شكوى أو تظلم للموظف

يشرع عميد الكلية في تشكيل لجنة معنية بفحص الشكاوى والتظلمات الإدارية لأحد

أعضاء الجهاز الإداري، وتنظر هذه اللجنة في الدعاوى التي لا تكون طرفاً فيها، إلا أن بعض هذه

الدعاوى قد يشترط قبل رفعها القيام بإجراءات معينة، ومن تلك الإجراءات التظلم الإداري.

وللتظلم الإداري شروط محددة؛ لكي يحقق أثره القانونية، وبيان هذه الشروط القانونية على

النحو التالي:

١- يجب أن ينصب التظلم على قرار معين، وهذا يحتم أن يكون التظلم لاحقاً على إصدار القرار.

ومن ثم فلا يجوز أن يقدم التظلم ضد الإجراءات التمهيدية للقرار، كأن ينصب على إنذار سابق

على إصدار القرار.

٢- يجب أن يقدم التظلم من قبل صاحب الشأن: أي الشخص القانوني الذي مس القرار مركزاً

قانونياً له، أو من يمثله قانوناً، كمحاميه، والقاعدة هي ألا يفيد من التظلم ألا صاحبه.

ومن ثم فإنه لا يجوز الاستناد إلى التظلمات التي قدمها الغير، حتى لو انصبت على الموضوع

نفسه للقول بانتاج التظلم لأثره القانوني.

٣- يجب أن يقدم التظلم إلى الجهة الإدارية مصدرة القرار أولاً ثم إلى الجهات الرئاسية لها،

وبالتالي إذا قدم لغير هذه الجهات فإنه لا ينتج أثره القانوني.

والعلة من ذلك واضحة، إذ إن التظلم يقدم إلى الجهة التي أصدرت القرار أو إلى الجهات الرئاسية

لها؛ لأن هاتين الجهتين لهما ولاية على القرار، ومن ثم فإنهما تستطيعان سحبه أو إلغائه، أما

الجهة غير المختصة؛ فلا تملك شيئاً حيال قرارات لم تصدرها، وليس لها أي ولاية حيالها.

إلا أن ذلك لا يعد قاعدة مطلقة؛ إذ 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، وأحالته إلى الجهة المختصة به ضمن الميعاد القانوني لتقديمه.

٤- يجب أن يهدف التظلم إلى الحصول من الجهة التظلم إليها على قرار إداري قابل للطعن بطريق

الإلغاء، ومن ثم يجب أن يكون القرار حاسماً في تحديد هدفه سواء بسحب القرار أم إلغائه أم

تعديله، فإذا كان القصد من التظلم الحصول على مقابلة مع التظلم، أو الغرض منه أخذ رأي

الإدارة، أو مجرد الاحتجاج، فإن الطلب التقدم إلى الإدارة لا ينتج أثراً قانونياً.

٥ 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 يجدي أي تظلم.

والعبارة هذا المجال ليست بتاريخ تقديم التظلم، إنما بميعاد وصوله للجهة صاحبة العلاقة؛

لذلك لا يكفي أن يثبت المتظلم أنه قد أرسل تظلمه في الميعاد المحدد قانوناً، بل يجب عليه أن

يثبت أن هذا التظلم المرسل في الميعاد قد وصل إلى الجهة صاحبة العلاقة، وضمن الميعاد المحدد لرفع

دعوى الإلغاء.

٦- يشترط في التظلم أن يكون مجدياً، أي يمكن أن ينتهي بنتيجة في مصلحة المتظلم؛ بأن تسحب

الجهة المتظلم إليها القرار محل التظلم أو تعدله أو تلغيه، وهنا يفترض منطقاً وقانوناً أن تملك

الإدارة المتظلم إليها مثل هذه السلطة، وإلا فلا داعي لتقديم التظلم.

٧- لا يشترط في التظلم شكل معين، فقد يحصل بعريضة يقدمها صاحب الشأن على سبيل المثال.

ثانياً: أنواع التظلم الإداري

١- التظلم الاختياري:

التظلم الاختياري خاضع لتقدير ذوي الشأن إن شاؤوا أخذوا به، وإن شاؤوا تركوه، وطرقوا باب

القضاء مباشرة، وذلك راجع إلى أن القانون لا يلزم به ويعد التظلم الاختياري هو الأصل، كما

يستطيع صاحب العلاقة أن يجمع الطريقتين في آن 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 الأصلية التي قدم فيها تظلمه.

وفي هذه الحالة يمكن أن تستجيب الإدارة لطلبات المتظلم كلها أو بعضها، فإذا استجابت لكل الطلبات، فعندئذ تحكم المحكمة برد الدعوى لأنها أصبحت غير ذات صفة بالاستمرار بمتابعتها، أما إذا استجابت لجزء من الطلبات فإن المدعي يختار 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 واردة في تظلمه، فلا يبقى لموضوع الدعوى سوى المطالب الثانوية.

٢- التظلم الإجباري:

يمكن أن يكون التظلم إجبارياً وهو ما جعله المشرع شرطاً لقبول الدعوى أي يتعين إجراءه قبل ولوج باب التقاضي ففي هذه الحالة وجب انتظار نتيجة فحص التظلم وهذه النوعية من التظلمات قاصرة على طعون الموظفين على القرارات المتعلقة بشؤون الوظيفة.

والأصل في التظلم أنه جوازي إلا أنه هناك حالات محددة حددها القانون على سبيل الحصر

وهي:

- قرارات التعيين في الوظائف العامة.

- قرارات الترقية.

- القرارات الصادرة بإنهاء خدمة الموظف أو بتوقيع جزاء تأديبي عليه.

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

ثالثاً: الآثار القانونية للتظلم

يحدث التظلم الإداري أثرين مهمين، هما: تمكين الإدارة من إعادة النظر بالقرار من جهة،

وقطع 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:

يجب أن يبت في التظلم قبل مضي ستين يوماً من تاريخ تقديمه، وإذا صدر القرار بالرفض يجب أن يكون مسبباً، ويعد مضي ستين يوماً على تقديم التظلم دون أن تجيب عنه السلطات المختصة بمنزلة رفضه، وتكون مهلة الطعن بالإلغاء عندئذ 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، ويبدأ ميعاد الطعن القضائي من اليوم التالي لهذا الإخطار.

أما الرفض الحكمي (الضمني) فهو أن تمضي ستون يوماً على تقديم التظلم دون أن تجيب عنه السلطة المختصة، وينتهي سبب الانقطاع ويبدأ ميعاد الطعن القضائي بالإلغاء من اليوم التالي

لإنقضاء 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 الادعاء أمام القضاء الإداري، فتقديم التظلم إلى الإدارة المعنية يثبت علم صاحب العلاقة بالقرار محل الادعاء من تاريخ تقديم تظلمه.

رابعاً: إثبات التظلم الإداري

يقع على المتظلم إثبات تقديم التظلم، ومن ثم فلا يعتد بقول المدعي، إنه تظلم في الميعاد القانوني ما دام يجهل 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.

خامساً: إجراءات تقديم تظلم على تقويم أداء الموظف

حدد قانون الخدمة المدنية رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦، إجراءات وضوابط "تقويم الأداء" والتظلم على

نتائجه للموظفين والعاملين بالجهاز الإداري للدولة الخاضعين لأحكامه، وذلك كالتالي:

١ - تعلن إدارة الموارد البشرية الموظف بصورة من تقرير تقويم أدائه بمجرد اعتماده من السلطة المختصة، وله أن يتظلم منه خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إعلانه.

٢ - يكون تظلم الموظفين شاغلي الوظائف القيادية والإدارة الإشرافية من التقارير المقدمة عن أدائهم إلى السلطة المختصة.

٣ - يكون تظلم باقي الموظفين إلى لجنة تظلمات، تنشأ لهذا الغرض، وتشكل بقرار من السلطة المختصة من ثلاثة من شاغلي الوظائف القيادية، وعضو تختاره اللجنة النقابية بالوحدة إن وجدت، ويبت في التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، ويجب على إدارة الموارد البشرية إعلان الموظف بنتيجة تظلمه والأسباب التي بنى عليها، ويكون قرار السلطة المختصة أو اللجنة نهائياً، وذلك مع عدم الإخلال بحقه في التقاضي.

٤ - لا يُعتبر تقرير تقويم الأداء نهائياً إلا بعد انقضاء ميعاد التظلم منه أو البت فيه.

المحور الرابع: الشكاوى والتظلمات الخاصة بالطلاب

أولاً: التظلمات والشكاوى الدراسية

١- طريقة التسوية غير الرسمية:

بداية يجب على الطالب أن يحاول جاهداً حل خلافه بصورة ودية وغير رسمية في أقرب فرصة متاحة، ويناقش ذلك مع عضو هيئة التدريس المعني، بمجرد أن يكون على بينة من الأمر، وفي

حال عدم التوصل إلى حل مرضي بين الطالب وعضو هيئة التدريس، ينبغي على الطالب أن يرفع تظلمه إلى رئيس القسم التابع له عضو هيئة التدريس، فإن لم يتم حل النزاع وجب عليه التقدم لرفعه ومناقشته مع عميد الكلية.

وفي أثناء هذه المناقشات غير الرسمية يفترض من رئيس القسم أو عميد الكلية المنتمي لهما عضو هيئة التدريس أن يكونا وسيطا لحل النزاع، فيسمح لهما بالتحدث مع الطالب وعضو هيئة التدريس (أحدهما أو كليهما) وبصورة فردية، والنظر في أي أدلة أو وثائق يرغب أي من طرفي النزاع في تقديمها.

ويلاحظ أن إلزام الطالب بحل الخلاف بالطريقة غير الرسمية المشار إليها يعد مخالفاً للأنظمة، وفيه نوع من الضغط على الطالب أو الطالبة للتنازل عن حقه الذي كفلته له اللوائح والقوانين الرسمية المنظمة.

٢- طريقة التسوية الرسمية:

يجب على الطالب/ الطالبة أن يلتزم في تقديمه شكواه بعدد من الإجراءات والضوابط، وهي:

- أن يتقدم الطالب بشكواه إلى مقر اللجنة المشكلة داخل الكلية، والمعنية ببحث تظلمات وشكاوى الطلاب، حتى ولو كانت الشكوى ضد أحد أعضاء هيئة التدريس المنتدبين من كلية أخرى لتدريس مادة أو أكثر لطلاب الكلية.

- أن يكون تقديم الشكاوى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكاوى أيًا كانت هذه الواقعة، مثل منع الطالب من استخدام حق من حقوقه القانونية.
- لا يجوز للطالب أن يتقدم بشكواه بعد مرور ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكاوى، كما لا يجوز له التقدم بأكثر من شكاوى واحدة عن ذات الواقعة.
- أن يقوم الطالب بملء النموذج المعد للشكاوى واستيفاء كافة البيانات الواردة به بالدقة والوضوح اللازمين وبالاختصار الذي لا يخل بالمضمون (نموذج ٣).
- أن يسلم الطالب نموذج شكواه بعد استيفائه إلى سكرتير اللجنة أو من ينوب عنه، ويستلم منه إيصال يفيد تسليمه للشكاوى وقيدها بسجل اللجنة.
- متابعة الطالب لشكواه وما تم فيها لمدة ثلاثين يوماً تبدأ من تاريخ تقديمه للشكاوى وذلك بمراجعة وسؤال سكرتير اللجنة في المقر المعد لذلك، واستلام إيصال قرار اللجنة بشأن الشكاوى.

٣- آلية الفصل بالشكاوى:

- يتم الفصل في الشكاوى أو التظلم في مدة أقصاها ٣٠ يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى ولا يصبح القرار الصادر من لجنة الشكاوى والتظلمات نافذاً إلا من تاريخ اعتماده من صاحب

الصلاحية المختص، طبقاً للوائح والأنظمة، ويعلن القرار إلى ذوي الشأن ويكون قابلاً للتظلم منه

خلال ١٥ يوما من تاريخ إعلان القرار.

ثانياً: التظلمات والشكاوى الخاصة بنتائج الامتحانات

يجوز للطالب التقدم بالتماس بشأن نتائج الامتحانات، وذلك طبقاً للخطوات التالية:

١. يتقدم الطالب خلال أسبوعين من ظهور النتيجة بطلب إلى السيد الأستاذ الدكتور وكيل

الكلية لشئون التعليم والطلاب متضمناً رغبته في إعادة رصد درجات مقرر أو أكثر

(يسمىها الطالب) والذي يقوم سيادته بإحالة لشئون الطلاب لإعداد الاستمارة الخاصة

بذلك بعد سداد الرسوم المقررة (طبقاً لقرارات مجلس الجامعة في هذا الشأن) وإعلان نتيجة

الالتماس للطالب بعد أسبوعين آخرين متضمناً درجة الشفوي والتطبيقي والتحريري.

٢. يقوم السيد الأستاذ الدكتور وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بتوجيه الاستمارة إلى

رئيس الكنترول المختص ببحث النقاط الآتية:

• التأكد من تصحيح كل أجزاء السؤال ووضع الدرجة داخل دائرة ويكون مجموعها مطابق

لدرجة السؤال والتي تميز بوضعها داخل مربع وفي حالة عدم تصحيح سؤال أو جزء منه

يُستدعى أستاذ المادة لتصحيحه وفقاً لنموذج إجابة يطلب من أستاذ المادة.

• التأكد من نقل جميع درجات الأسئلة على غلاف كراسة الإجابة والتأكد من مطابقتها

له وفي حالة نقل درجة سؤال إلى غلاف الكراسة بقيمة خطأ يتم تصويبها بمعرفة

الكنترول بقلم مغاير.

• التأكد من صحة مجموع درجات الأسئلة بالأرقام والتفقيط (وفي حالة وجود خطأ في

الجمع يقوم الكنترول بإعادة الجمع بقلم مختلف).

• التأكد من مطابقة مقام الدرجة على الكراسة لدرجة التحرير طبقاً للائحة الكلية

(لأبد من كتابة مقام الدرجة على كل كراسة من قبل المصحح) وفي حالة وجود اختلاف

في درجة المقام عن درجة اللائحة يقوم الكنترول المختص باستدعاء أستاذ المادة والذي يقوم

بعمل تغيير إحصائي للدرجات ويحاط وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بذلك والذي

بدوره يحيط عميد الكلية ورئيس القسم المختص بالواقعة لمنع تكرارها.

• التأكد من وجود درجة عملي/شفوي للطلاب وإعادة رصدها مرة أخرى.

٣. في حالة وجود اختلاف في نتيجة الطالب في مقرر أو أكثر سواءً بالزيادة أو النقصان والتي

يترتب عليها تعديل نتيجة الطالب ترفع مذكرة من رئيس الكنترول المختص إلى وكيل

الكلية لشئون التعليم والطلاب والذي بدوره يرفعها إلى عميد الكلية لعرضها على

مجلس الكلية لاتخاذ ما يلزم بشأن تصحيح درجة الطالب.

٤. يقوم الطالب باسترداد رسوم قيمة الالتماس للمقرر/للمقررات الذي تم تصويبه في صالح

الطالب بعد أن يقوم بكتابة طلب للسيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية.

المحور الخامس: نماذج تقديم الشكاوى والتظلمات بالكلية

أولاً: نموذج رقم (١): تقديم شكاوى أو تظلم أعضاء هيئة التدريس

تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم	
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم	
الاسم رباعياً	
القسم	
الكلية	
الدرجة العلمية	
العمل الإداري (إن وجد)	
رقم الموبايل	
البريد الإلكتروني	
بيانات الشكاوى	
هل الشكاوى عن شخص آخر	نعم لا
إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص والمسمى الوظيفي له وطبيعة العلاقة الوظيفية معه:	
تفاصيل الشكاوى أو التظلم	
يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل بصورة متسلسلة وفق حدوثها -على سبيل المثال- ما الذي حدث، ومتى (اكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك، إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية، مع مراعاة عدم كتابة أي اتهام إلا بوجود دليل مرفق يؤكد صحته.	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
ثالثاً: الإثباتات (المستندات أو بيانات الشهود)	
١-	
٢-	
٣-	

ثانياً: نموذج رقم (٢): تقديم شكاوى أو تظلم خاص بالموظفين

تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم	
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم	
الاسم رباعياً	
القسم الإداري	
الكلية	
الدرجة الإدارية / التخصص	
رقم الموبايل	
البريد الإلكتروني	
بيانات الشكاوى	
هل الشكاوى عن شخص آخر	نعم لا
إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص والمسمى الوظيفي له وطبيعة العلاقة الوظيفية معه:	
تفاصيل الشكاوى أو التظلم يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل بصورة متسلسلة وفق حدوثها -على سبيل المثال- ما الذي حدث، ومتى (اكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك، إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية، مع مراعاة عدم كتابة أي اتهام إلا بوجود دليل مرفق يؤكد صحته. 	
ثالثاً: الإثباتات (المستندات أو بيانات الشهود)	
١- ٢- ٣-	

ثالثاً: نموذج رقم (٣): تقديم شكاوى أو تظلم خاص بالطالب

تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم	
أولاً: بيانات الطالب مقدم الشكاوى أو التظلم	
الاسم رباعياً	
الشعبة/البرنامج	
الكلية	
تاريخ حدوث الواقعة محل الشكاوى	
رقم الموبايل	
البريد الإلكتروني	
الجهة/ الشخص المتظلم منه	
ثانياً: بيانات الشكاوى	
حدد الضرر أو الظلم الواقع	
تفاصيل الشكاوى أو التظلم يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل بصورة متسلسلة وفق حدوثها -على سبيل المثال- ما الذي حدث، ومتى (اكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك، إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية، مع مراعاة عدم كتابة أي اتهام إلا بوجود دليل مرفق يؤكد صحته.	
..... 	
ثالثاً: الإثباتات (المستندات أو بيانات الشهود)	
١. ٢. ٣.	