

## ٨- منهجية التظلم

الإدارة التنفيذية	المسؤول عنها
تنفيذية.س.٨	رمز السياسة
معتمدة	الحالة

### -الاعتماد

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وبعد:

فقد اطلع أعضاء الجمعية العمومية بجمعية مكافحة السرطان الخيرية بالأحساء (تفأول) في اجتماعهم العادي يوم الإثنين الموافق ٢٠٢٢/٩/١٩م على **منهجية التظلم** وقرروا اعتمادها والعمل بموجبها ونشرها على الموقع الإلكتروني للجمعية وفق الصيغة المرفقة بالاعتماد.

رئيس مجلس الإدارة

محمد بن عبد العزيز العفالق

## منهجية التظلم

### المقدمة

الغرض الأساسي من منظومة إدارة الموارد البشرية هو الوصول لأعلى معدل أداء وإنتاجية ممكنة من الموظفين من خلال الأدوات المتاحة، وبالطبع أداء الموظفين ينعكس بالإيجاب أو بالسلب على أداء الجمعية ككل. لذلك تنجح الجمعيات دائماً عندما يكون موظفوها راضين ويتمتعون بالحوافز ويؤدون أعمالهم وفق أقصى إمكانياتهم. التظلمات والشكاوى من العناصر التي قد تؤثر سلباً على أي جمعية في حال عدم تحديدها ومعالجتها بالشكل المناسب، لذلك يولي الكثير من الرؤساء التنفيذيين أهمية كبيرة لإجراءات عملية التظلمات في الجمعيات. من هنا ينبغي على الجمعية أن تقوم بإعداد إجراءات التظلم الخاصة بها لكي تحتفظ بموظفيها وتحافظ على رضاهم والتزامهم وبالتالي على كفاءة وإنتاجية الجمعية بشكل عام.

التظلمات تنشأ بشكل أساسي عن مشاكل متعلقة بطبيعة العمل فقد تكون تظلمات عن سياسات العمل مثل تعارض في وجهات النظر أو خيبة أمل ذات صلة بالترقيات والمزايا والتعويضات والحوافز، وقد تكون عن ظروف العمل كتظلمات حول اعتبارات السلامة والراحة في مكان العمل والنظافة وعدم كفاية الإمكانيات أو المعدات أو غيرها. أو تكون تظلمات عن مشاكل في العلاقات الشخصية كحدوث توتر في العلاقات مع المديرين أو الزملاء وكذلك التعدييات الجسدية أو الإساءات الشفهية.

### التعريف والمصطلحات

**التظلم** : إفصاح صاحب الشأن عن عدم رضاه بآثار قرار ما ويطلب من الجهات الإدارية إعادة النظر في القرار بتعديله أو سحبه .

**الشكوى**: ادعاء شفهي أو كتابي من شخص أرتكب خطأ ما في حقه أو في نطاق مسؤوليته.

**الهدف من إعداد منهجية للتظلم :**

١- يتم الاستفادة من إجراء التظلم كنافذة مخصصة للموظفين للتعبير عن إحباطهم وعدم رضاهم، وفي حالة عدم معالجة التظلمات بالشكل المناسب فإنها تؤثر كما أسلفت على أداء الجمعية ويتم ملاحظة ذلك الأثر السلبي على الموظفين من خلال زيادة معدل التغيب عن العمل والتسرب الوظيفي وانخفاض مستوى الارتباط الوظيفي والالتزام وكذلك معنويات الموظف بشكل عام.

٢- وجود إجراء تظلم واضح في الجمعية يضمن حقوق الموظف والجمعية في حالة النزاعات، كما يساعد على حل النزاعات والمشاكل في مرحلة مبكرة، ويعمل على تشجيع التواصل والحوار المفتوح من خلال زيادة ثقة الموظفين بالجمعية.

٣- تشكّل وظائف الدعم الأولية في أي نظام للموارد البشرية يهدف إلى إنشاء بيئة عمل صحية ومحفزة للموظفين.

### **إجراءات التظلم:**

أولاً: يقوم الموظف بتعبئة نموذج التظلم إلكترونياً عبر إرسال رسالة على نظام رافد أو البريد الإلكتروني إلى مديره المباشر .

ثانياً: بعد اطلاع المدير المباشر على نموذج التظلم يجتمع الرئيس المباشر مع الموظف لمناقشة المبررات.

ثالثاً: إذا لم يتم التوصل إلى نتيجة مرضية للموظف يرفع الموظف التظلم خلال ٥ أيام عمل إلى المدير التنفيذي.

رابعاً: يجتمع المدير التنفيذي ومدير الموارد البشرية والموظف المتظلم لمناقشة موضوع التظلم.

### **خامساً: إذا تمت تسوية التظلم وقبل الموظف بالقرار:**

يحتفظ مدير إدارة الموارد البشرية بالنسخة الأصلية من نموذج الشكاوى والتظلمات في ملف الموظف ويرسل نسخة منه إلى رئيسه المباشر وأخرى إلى الموظف نفسه.

إذا لم تتم تسوية مسألة التظلم يرفع التظلم إلى الإدارة العليا أو إلى من ينوب عنه يناقش التظلم مع مدير إدارة الموارد البشرية وعلى أساسها يتخذ القرار النهائي.

## نموذج تظلم

بسم الله الرحمن الرحيم

مدير إدارة (.....) السيد : ..... المحترم .

تحية طيبة وبعد

الموضوع : ( تظلم - شكوى)

أنا الموظف ..... هوية رقم ..... أعمل لدى الجمعية بقسم .....

أتقدم بتظلمي على .....

وصف محتوى التظلم أو الشكوى

.....  
.....  
.....  
.....

وأختتم تظلمي بخالص تقديري لجهود سيادتكم الجبارة في الرقي والتميز الذي يشهد له  
الجميع بذلك

أسأل الله لكم خير الدنيا والأخرة.

مقدم الطلب:

الرقم الوظيفي:

تاريخ تقديم الطلب:

التوقيع: