



المملكة العربية السعودية  
وزارة الداخلية  
الأمن العام - شؤون التدريب

مَدِينَةُ تَدْرِيبِ الْأَمْنِ الْعَامِ بِمِنْطَقَةِ الْقَصِيمِ

## دليل الشكاوى والتظلمات

١٤٤٦ هـ / ٢٠٢٤ م





المملكة العربية السعودية  
وزارة الداخلية  
الأمن العام / شؤون التدريب  
مدينة تدريب الأمن العام بمنطقة القصيم

## ( دليل الشكاوى والتظلمات )

### الإعداد

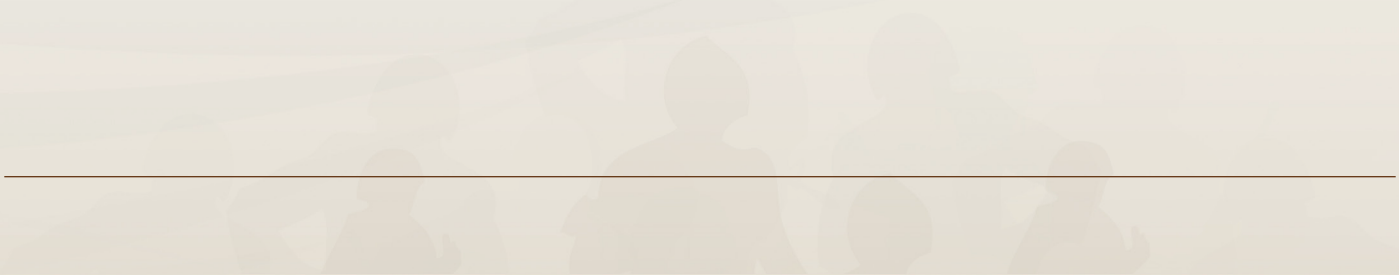
عقيد / أمجد بن عبدالعزيز الدعيج

### الإشراف

عقيد . ركن / عبدالله بن جهجاه العتيبي  
قائد مدينة تدريب الأمن العام بمنطقة القصيم



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





## المحتوى

( ٧ )	..... المقدمة
( ٨ )	..... أهداف الدليل
( ٩ )	..... أسباب التظلم والشكاوى
( ١٠ )	..... إجراءات التظلم للعاملين
( ١١ )	..... إجراءات التظلم الطلابية
( ١٢ - ١٤ )	..... نماذج



# دليل الشكاوى والتظلمات



## مقدمة

### تسعى مدينة تدريب الأمن العام بمنطقة القصيم

من خلال هذا الدليل إلى توضيح آلية استقبال الشكاوى والتظلمات من خلال منظومة عمل لتقديم الدعم للمستفيد ورفع مستوى الرضا بمعالجة الشكاوي والتظلمات وتوضيح آلية التقدم بعدة خطوات خلال مدة زمنية محددة والتي تلزم التفاعل والاستجابة معها بشكل سريع وفعّال .

والله الموفق ,



## أهداف الدليل

### أهداف الدليل:

١. توضيح إجراءات التظلم لجميع المعنيين والالتزام بتطبيق النظام.
٢. إيجاد قنوات الاتصال والتواصل وتمكين العاملين والمستفيدين من إبداء وجهة نظرهم وآرائهم .
٣. توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بالتظلم .
٤. تحقيق العدالة والرضا.





## أسباب التظلم

### أسباب التظلم أو الشكوى:

يجوز للموظف/ة أن يتقدم بتظلم خطي أو شكوى في أي من الحالات التالية:

١. الجزاءات الإدارية المفروضة عليه أو أي قرارات إجرائية إدارية أخرى صادرة بحقه، بما فيها نتائج تقييم الأداء.
٢. التعرض الى ضغط أو إكراه أو طلب غير مشروع من أي موظف سواء كان رئيساً أو زميلاً أو مرؤوساً.
٣. التظلمات والشكاوى الطلابية.

### تعليمات هامة :

١. إذا صدر الأمر بمجازاة المتدرب أو الطالب فيجب عليه تنفيذ الأمر بدون تردد ثم يحق له الشكوى والتظلم بعد تنفيذ الجزاء.
٢. إذا لم تقبل الشكوى وأصر المرجع على عدم قبولها أو رفعها فإن للمشتكي الحق في رفعها إلى من هو أعلى رتبة من الذي رفعت إليه سابقاً حتى تصل للمسؤول الأعلى ولكن يجب أن يكون ذلك عن التسلسل النظامي.
٣. لا تقبل الشكاوى التي تكون بصورة جماعية.
٤. إذا تبين للجنة أن التظلم لا يدخل في نطاق اختصاصها أو أنه لا تتوافر فيه الشروط المطلوبة لقبوله يحال لجهة الاختصاص بشؤون التدريب للنظر فيه .

دائرة التعليم

## إجراءات التظلم للعاملين

### أولاً : إجراءات التظلم والشكاوى للعاملين

#### أ) إجراءات تخص صاحب التظلم:

تعبئة النموذج رقم (ا) نموذج تقديم تظلم أو شكوى وتقديمه إلى شعبة الموارد البشرية أو الجهة المختصة وإرفاق نسخة من المستندات المؤيدة لتظلمه على أن يتم ذلك خلال أسبوعين من تاريخ إخطاره بالقرار أو حدوث الموضوع محل التظلم .

#### ب) إجراءات تخص شعبة الموارد البشرية أو الجهة المختصة:

١. بحث التظلم ومحاولة إيجاد حلول مناسبة داخلياً وأن لم يتم التوصل الى الحل تحويله مباشرة إلى لجنة التظلمات والشكاوى خلال مدة أسبوعين من تاريخ تقديم التظلم.  
٢. إرسال نموذج التظلم والمرفقات إلى رئيس لجنة التظلم عن طريق نظام المراسلات الالكترونية .

#### ج) إجراءات تخص لجنة التظلم:

١. النظر في التظلمات المقدمة وتطبيق الأنظمة والتعليمات حسب ما جاء بنظام (الضباط - الأفراد - العمل - تعليمات التدريب المستديمة - نظام قوى الأمن الداخلي).  
٢. البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام.  
٣. إخطار الموظف بقرار لجنة التظلم .  
٤. يجوز للموظف تقديم اعتراض خطي موقع منه إلى لجنة التظلم وذلك خلال عشرة أيام من القرار الصادر بحقه.  
٥. تجتمع اللجنة للنظر والبت في الاعتراض المقدم.  
٦. تكون مداوات اللجنة سرية وتصدر قراراتها في الفترة الزمنية المحددة.

#### د) إجراءات تخص شعبة الموارد البشرية أو الجهة المختصة بعد صدور قرار لجنة التظلم:

١. استلام القرار الصادر من لجنة التظلم.  
٢. الاحتفاظ بنسخة من القرار في ملف التظلمات.  
٣. إرسال نسخة من القرار الصادر للمتظلم ونسخة للجهة التابع لها.

## إجراءات التظلم الطلابية

### ثانياً: إجراءات التظلم والشكاوى الطلابية

#### أ) إجراءات تخص صاحب التظلم:

١. تعبئة النموذج رقم (٢) نموذج تقديم تظلم أو شكوى وتقديمه إلى مدير شعبة الشؤون التعليمية للدورات التخصصية ولقائد الفصل – ثم لمدير شعبة الإعداد العسكري للدورات التأهيلية خلال مدة عشرة أيام من صدور القرار أو حدوث الموضوع محل التظلم .

#### ب) إجراءات تخص مدير الجهة المختصة:

١. بحث التظلم ومحاولة إيجاد حلول مناسبة داخلياً وأن لم يتم حل الموضوع محل التظلم فيتم تحويله مباشرة إلى لجنة التظلمات والشكاوى خلال مدة أسبوعين من تاريخ تقديم التظلم.  
٢. إرسال نموذج التظلم والمرفقات إلى رئيس لجنة التظلم عن طريق نظام المراسلات الالكترونية

#### ج) إجراءات تخص الشعبة المختصة:

١. استلام القرار الصادر من لجنة التظلم.  
٢. إرسال نسخة من القرار الصادر للمتظلم ونسخة للجهة التابع لها.

#### د) إجراءات تخص لجنة التظلم:

١. النظر في التظلمات المقدمة وتطبيق الأنظمة والتعليمات حسب ما جاء بتعليمات التدريب المستديمة .  
٢. البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام.  
٣. إخطار الطالب بقرار لجنة التظلم.  
٤. يجوز لمقدم التظلم أو الشكاوى تقديم اعتراض خطي موقع منه إلى لجنة التظلم وذلك خلال عشرة أيام من القرار الصادر بحقه..  
٥. تجتمع اللجنة للنظر والبت في الاعتراض المقدم.



## نموذج (أ)

نموذج (أ) الشكاوى والتظلمات

( ☐ شكوى ☐ تظلم ) بتاريخ / / ١٤ هـ مرفقات ( )

الاسم	الرتبة / المرتبة	رقم الهوية الوطنية	الجهة

نعم أنا الموضح هويته / أ أعلاه أقدم ( ) بشأن .

☐ تقييم أداء غير مرضي.☐ العقوبة الإدارية ( )☐ عدم الرفع لمعاملة رقم ( )☐ أخرى ( )

.....

.....

.....

.....

.....

آمل النظر فيها وفق ما تنص عليه الأنظمة والتعليمات.

ولكم تحياتي.

الاسم	
رقم الهوية الوطنية	
رقم الجوال	
التوقيع	

\*ويحق للمدعى عليه رد اعتباره من المدعي إذا لم يثبت صحة دعواه أو يتضح أنها دعوى كيدية.

## نموذج (٢)

نموذج (٢) الشكاوى والتظلمات

( ) شكوى □ تظلم □ بتاريخ / / ١٤ هـ مرفقات ( )

الاسم	الرتبة / المرتبة	الرقم	مسمى الدورة	الجهة

نعم أنا الموضح هويته / أعلاه أقدم ( ) بشأن :

- ☐ القرار الإداري رقم ( ) .  
☐ الحسم من السلوك بمقدار ( ) درجة .  
☐ الحسم من المواظبة بمقدار ( ) درجة .  
☐ الحسم من الدرجة العلمية بمقدار ( ) درجة .  
☐ الاعتراض على الترتيب .  
☐ أخرى ( )

.....

.....

.....

.....

.....

آمل النظر فيها وفق ما تنص عليه الأنظمة والتعليمات.

ولسعادتكم تحياتي.

الاسم	
رقم الهوية الوطنية	
رقم الجوال	
التوقيع	

\*ويحق للمدعى عليه رد اعتباره من المدعي إذا لم يثبت صحة دعواه أو يتضح أنها دعوى كيدية.

## نموذج (٣)

نموذج (٣) الشكاوى والتظلمات

محضر اجتماع لجنة النظر في التظلمات بتاريخ / / ١٤ هـ

الاسم	الرتبة / المرتبة	الهوية الوطنية	مسمى الدورة	الجهة

أنه في يوم الموافق / / ١٤ هـ اجتمع أعضاء اللجنة الموضحة أسمائهم أدناه للنظر في ( )  
الذي تقدم به الموضحة هويته / أعلاله بسبب ( )

وبناءً على ما سبق وبعد الاجتماع والمناقشة تم التوصل إلى ما يلي :-

- ☐ قبول تظلمه وذلك لـ ( )  
☐ عدم قبول تظلمه وذلك لـ ( )

☐ تم اصدار قرار اداري رقم ( ) في / / ١٤ هـ

عضو

الاسم /  
الرتبة /  
التوقيع /

عضو

الاسم /  
الرتبة /  
التوقيع /

عضو

الاسم /  
الرتبة /  
التوقيع /

عضو

الاسم /  
الرتبة /  
التوقيع /

رئيس لجنة النظر في التظلمات

الرتبة /  
الاسم /  
التوقيع /

## الأنظمة والتعليمات

١. نظام خدمة الضباط
٢. نظام خدمة الافراد
٣. نظام قوات الأمن الداخلي رقم (٣٠) ١٣٨٤هـ
٤. نظام العمل
٥. الإجراءات ( صادر : ٣٨٠٣٨ ) تاريخ ( ١٤٤٠/١٠/٢١ )
٦. تعليمات التدريب المستديمة في الأمن العام (قرار إداري ٦٣٢٠ سنة ١٤٣٩)

[illegible]





# مَدِينَةُ تَدْرِيبِ الْأَمْنِ الْعَامِ بِمَنْطِقَةِ الْقَصِيمِ



