



HEALTH HOLDING

HAFER ALBATIN HEALTH
CLUSTER
MATERNITY AND
CHILDREN HOSPITAL

القسم / الإدارة :	الموارد البشرية
نوع المستند :	سياسات وإجراءات عامة
العنوان :	التعامل مع شكاوى الموظفين
تنطبق على :	جميع إدارات المستشفى
تاريخ الأعداد :	July 16, 2023
رقم الفهرسة :	HR-APP-004
تاريخ الاعتماد :	July 26, 2023
النسخة :	2
تاريخ الفعالية :	August 22, 2023
رقم الفهرسة المستبدل :	HR-APP-004 (N)
تاريخ المراجعة :	August 20, 2026
رقم الصفحة :	4

1. الغرض :

1.1 وضع آلية عمل محددة ومعلنة لكيفية التعامل مع شكاوى الموظفين لضمان حصولهم على حقوقهم والحفاظ عليها

2. التعاريف :

2.1 **الموظف:** هو أحد العاملين بأقسام المستشفى (الإدارية والفنية والطبية) ويكون مشمول بلوائح وزارة الخدمة المدنية أو التشغيل الذاتي

3. السياسة :

- 3.1 شكوى الموظف ضد زميله بالقسم أو خارج القسم: يتقدم الموظف بالشكوى لرئيسه المباشر سواء كانت الشكوى ضد أحد زملائه في القسم أو خارجه وتكون الشكوى متضمنة جميع الحثيات المتعلقة بالموضوع، وإرفاق ما لديه من أوراق ثبوتية إن وجدت. ويتم تعبئة النموذج الخاص بالشكوى.
- 3.2 شكوى الموظف ضد رئيسه: في حالة تظلم الموظف من رئيسه المباشر يقوم بتقديم الشكوى لمدير الرئيس المباشر وذلك حسب الهيكل التنظيمي وتكون الشكوى متضمنة جميع الحثيات المتعلقة بالموضوع، وإرفاق ما لديه من أوراق ثبوتية إن وجدت. ويتم تعبئة النموذج الخاص بالشكوى وتعطى صورة من الشكوى للرئيس المباشر المعني بالشكوى.
- 3.3 تظلم الموظف ضد إجراء نظامي أو اتخاذ بحقه: يكون التظلم ضد إجراء نظامي أو اتخاذ بحقه مثل الحسميات والإنذارات واللوم وإيقاف العلاوات السنوية أو الفصل. وفي هذه الحالات يرفع الموظف التظلم شكواه متضمنة جميع حثيات التظلم لمدير المستشفى أو من ينوب عنه.
- 3.4 يحق لرئيس القسم النظر في الشكاوى المقدمة من الموظفين التابعين له وحلها ودياً، أو رفعها إلى إدارة المتابعة المختصة بعد التأكد من صحتها.
- 3.5 يجب تعبئة نموذج الشكوى متضمناً الإقرار بصحة الشكوى في جميع الشكاوى وخاصة المتعلقة بقضايا العنف، قضايا التحرش الجنسي، قضايا القذف.

4. الإجراءات :

- 4.1 في حالة تطابق مضمون الشكوى المقدمة من أحد الموظفين مع سياسات شكاوى الموظفين تكون الإجراءات كالتالي:
 - 4.1.1 يتقدم الموظف المدعي بشكواه مركز خدمات الموظفين على الرقم 920009080.
 - 4.1.2 يتقدم الموظف المدعي بشكواه لرئيسه المباشر الذي بدوره يتأكد من صحة الشكوى المقدمة.
 - 4.1.2 يحق لرئيس القسم النظر في الشكاوى المقدمة من الموظفين التابعين له وحلها ودياً.
 - 4.1.4 محاولة فض النزاع ودياً مع الموظف والطرف الآخر موضعاً أهمية خلق جو صحي للعمل في ظل فريق عمل متعاون وذلك قبل المضي قدماً في التعامل مع الشكوى بشكل رسمي.
 - 4.1.5 في حالة عدم تمكن رئيس القسم من حل المشكلة تكون الإجراءات على النحو التالي:
 - 4.1.5.1 تحال الشكوى إلى إدارة القانونية و البت في شكاوى الموظفين على أن يتم الرد خلال (10) أيام من استلام الشكوى.
 - 4.1.5.2 تقوم إدارة القانونية بدراسة موضوع الشكوى وتحليل معطياتها وكذلك مقابلة أطراف الشكوى، وعند البت من قبل اللجنة في الشكوى، يتم العرض لمدير المستشفى لإصدار القرار بالموافقة على رأي اللجنة أو إحالتها لجهة الاختصاص.
 - 4.1.5.3 تقوم إدارة القانونية بإرسال تقرير ربع سنوي بإحصائية عن الشكاوى لمدير المستشفى الذي يحيلها بدوره إلى إدارة الجودة للاحتفاظ بهذه التقارير بعد تحليلها واتخاذ الاجراء المناسب حيالها.

4.1.5.3 تقوم إدارة القانونية بإرسال تقرير ربع سنوي بإحصائية عن الشكاوى لمدير المستشفى الذي يحيلها بدوره إلى إدارة الجودة للاحتفاظ بهذه التقارير بعد تحليلها واتخاذ الاجراء المناسب حيالها.

5. الأدوات والمواد :

- 5.1 أجهزة كمبيوتر وطابعات.
- 5.2 أجهزة تصوير مستندات.
- 5.3 أوراق طباعة وتصوير.

6. المسئوليات :

- 6.1 جميع موظفي المستشفى
- 6.2 رؤساء الأقسام
- 6.3 مدير المستشفى

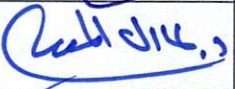
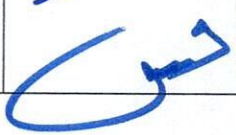
7. الملاحق :

- 7.1 نموذج شكوى الموظف.

8. المراجع :

- 8.1 دليل وزارة الصحة
- 8.2 دليل وزارة الخدمة المدنية
- 8.3 هيئة الرقابة والتحقيق

9. الموافقة :

التاريخ	التوقيع	الوظيفة	الاسم	
July 16,2023		منسق جودة الموارد البشرية	السيد مشعل راشد العنزي	إعداد :
July 18,2023		مدير الموارد البشرية	السيد فهد مشنف الظفيري	مراجعة :
July 18,2023		مديرة خدمات التمريض	الأستاذ صباح ترحيب الحربي	مراجعة :
July 20,2023		المدير الطبي	دكتور تامر نجيب	مراجعة :
July 20,2023		مدير إدارة الجودة وسلامة المرضى	الأستاذ عبد الإله عايد المطيري	مراجعة :
July 26,2023		مدير المستشفى	السيد فهد حزام الشمري	اعتماد:



نموذج الشكوى COMPLAIN FORM

الجوال MOBILE NUMBER	رقم الهوية أو الإقامة IQAMA NUMBER	اسم المشتكي (أو من ينوب عنه) COMPLAINANT

نوعها TYPE OF COMPLAIN	رقم الشكوى NUMBER OF COMPLAIN	كيفية تقديم الشكوى HOW TO FILE A COMPLAIN	الجهة ذات العلاقة (المشتكى عليه) PERSON BEING COMPLAINED

	ملخص الشكوى SUMMARY
	المطالبة CLAIM
	الوثائق والمرفقات DOCUMENT AND ATTACHMENT

مبررات رفض الشكوى REASON FOR REFUSSAL	☐	قبول الشكوى ACCPET COMPLAIN
	☐	رفض الشكوى REFUSED COMPLAIN