



دليل الخدمات للأنظمة لعمادة تقنية المعلومات في جامعة الحدود الشمالية



قم بتحميل الملف من خلال البوابة الإلكترونية للجامعة

www.nbu.edu.sa

تقييم منصة تظلمات الموظفين

التعريف: تعد منصة تظلمات الموظفين إحدى المنصات الإلكترونية التي يستطيع موظفي جامعة الحدود الشمالية من خلالها تقديم تظلماتهم سواء في الأمور الإدارية والمالية، والوظيفية، والإجازات والترقيات للجنة التظلمات التي تستعرض تلك التظلمات، ويكون تقديم التظلمات عبر تلك المنصة وكذلك الرد عليها للموظف.

أولاً: مرحلة تقديم التظلم

- 1- يتم الدخول للمنصة عبر الحساب الرسمي للموظف من الخدمات الإلكترونية للجامعة.
- 2- لا بد من استيراد البيانات للموظف تلقائياً من بوابة الخدمة الذاتية ERP، بل يجب على الموظف إدخال البيانات الخاصة به، مع عدم وجود إقرار بصحة البيانات المقدمة.
- 3- لا بد أن تكون كافة الحقول تلقائية من نظام الخدمة الذاتية ERP.
- 4- المنصة لا تصنف التظلمات وفقاً لمجالات رئيسية مثل:
 - تقييم الأداء الوظيفي EVA-NO-2021
 - الإجازات VAC-NO-2021
 - المالية FIN-NO-2021
 - الترقيات PRO-NO-2021
 - العهد INV-NO-2021
 - تظلمات إدارية أخرى OTH-NO-2021
- 5- بعد تسجيل الموظف للدخول تلقائياً عليه اختيار نوع التظلم.
- 6- شرح مختصر لموضوع التظلم بحدود 50 حرف.
- 7- شرح للتظلم بحدود 500 حرف.
- 8- رفع المرفقات المصاحبة للتظلم بصيغة PDF.
- 9- إرسال التظلم.

10- إرسال إشعار تلقائي من المنصة للموظف برسالة نصية، وكذلك رسالة بريد إلكتروني رسمي باستلام التظلم، وأنه تحت الدراسة: (تم استلام طلبكم برقم ...، ونحيطكم علما بأنه تحت الدراسة)

11- للمتظلم الحق في متابعة مراحل التظلم بشكل مختصر منذ الاستلام حتى القرار.

12- إرسال إشعار للموظف برسالة نصية وكذلك، رسالة بريد إلكتروني رسمي بالقرار بعد الاعتماد النهائي

ثانيا: مرحلة استلام التظلم

1- يتولى مدير النظام إدارة منصة تظلم.

2- تصل لمدير النظام رسالة نصية ورسالة بريد إلكتروني رسمي بكل تظلم جديد.

ثالثا: مراحل معالجة التظلم من خلال مدير النظام وفقا للتالي:

- تم استلام التظلم وتحت المعالجة.
- تم رفض التظلم بمعرفة لجنة التظلمات.
- تم قبول التظلم، وصدر به قرار لجنة التظلمات وحيثياته.
- تم الاعتماد النهائي لقرار لجنة التظلمات.
- تم إعلام المتظلم بالقرار النهائي.

رابعا: حفظ واسترجاع التظلمات

- يتم تصنيف التظلمات لدى مدير النظام وفقا للتصنيف الأولي لإدخال البيانات من المتظلم.
- كافة التظلمات التي تم البت فيها تنتقل تلقائيا إلى قائمة الحفظ ولا تظهر أمام مدير النظام.
- إتاحة البحث لمدير النظام بالكلمات المفتاحية بحيث يتم البحث في الحقول الآتية:

- الاسم
- الهوية
- المسمى الوظيفي
- هاتف العمل
- البريد الإلكتروني الرسمي

- البريد الإلكتروني الشخصي (في حال ترك العمل بالجامعة)
- الهاتف المحمول
- مكان العمل
- القسم
- بيانات التظلم
- قرار لجنة التظلمات
- اعتماد قرار لجنة التظلمات

خامساً: التقارير الدورية

لابد أن تمكن المنصة من إعداد تقارير تفصيلية وكذلك طباعتها لكافة التظلمات المنتهية والتظلمات التي تحت الدراسة زمنياً وكذلك يمكن لمدير النظام تحديد العناصر المختصرة الرئيسة، وبوجه عام فالشكل الأساسي للتقرير المختصر لابد أن تشمل:

- 1- اسم المتظلم
- 2- عنوان التظلم
- 3- موضوع التظلم
- 4- رقم الطلب
- 5- تاريخ تقديم الطلب
- 6- القرار النهائي للطلب.

البيانات التفصيلية للطلبات وتشمل:

1. اسم المتظلم
2. الهوية
3. المسمى الوظيفي
4. البريد الإلكتروني الرسمي
5. البريد الإلكتروني الشخصي (في حال ترك العمل بالجامعة)
6. مكان العمل
7. القسم

8. رقم الاتصال الداخلي
9. الهاتف النقال
10. نوع التظلم
11. موضوع التظلم
12. شرح التظلم
13. تاريخ تقديم التظلم
14. مرفقات التظلم
15. تاريخ استلام التظلم من اللجنة
16. قرار لجنة التظلمات
17. الاعتماد النهائي لقرار لجنة التظلمات
18. تاريخ إعلام المتظلم