

**تعليمات مكتب أمين المظالم**  
صادر عن مجلس الجامعة في جلسته رقم 18 بتاريخ 2014/2/5

- (1) بغرض تعزيز العدالة في مجتمع الجامعة،
  - ينشئ رئيس الجامعة مكتب أمين المظالم ينظم بموجب هذه التعليمات والبنود المرجعية التي يقرها مجلس الجامعة.
  - يدير مكتب أمين المظالم، أمين المظالم، والذي يعين بقرار من رئيس الجامعة.
- (2) الغاية من إنشاء هذا المكتب هي تعزيز بيئة العمل المناسبة في الجامعة من خلال:
  - المساهمة في إزالة الظلم الذي قد يقع على الأشخاص نتيجة الاستثناء غير المبرر لشخص ما من التطبيق العادي للقانون الساري في جامعة بيرزيت
  - المساهمة في التصحيح انطلاقاً من مبادئ العدالة والإنصاف.
- (3) لا يشكل إنشاء هذا المكتب وتعيين شخص في هذا المنصب بديلاً عن الإدارة ودورها في تطبيق القانون بما لا يلحق الظلم بالأشخاص، بحيث يكون تدخل أمين المظالم مرهوناً باستكمال الإجراءات القانونية المتاحة بموجب قانون الجامعة بخصوص إمكانية الاستئناف أو الشكوى أو التظلم الإداري بالطرق المرعية. على أنه يحق لأمين المظالم في حالات استثنائية التدخل في المراحل الوسيطة إذا كان هناك ما يدفعه إلى الاعتقاد بضرورة ذلك حرصاً على الحيولة دون تفاقم المشاكل وبما لا يتعارض مع قانون الجامعة.
- (4) لا يتدخل أمين المظالم إلا في القضايا التي تكون الإدارة طرفاً فيها بسبب قرار إداري قد يكون ألحق الظلم بالأشخاص أو بسبب عدم تدخل الإدارة لإزالة ظلم قد يكون وقع على الأشخاص في الوقت الذي تطلب فيه التعليمات أو ضرورة العمل الإداري تدخلها. كما لا يتدخل أمين المظالم إلا في القضايا التي يكون فيها الظلم المحتمل على الشخص المعني كفرد وليس في قضايا نقابية أو في قضايا إدارية بين القائمين على مناصب إدارية في الجامعة مرتبطة بالعمل الإداري نفسه.
- (5) يقوم أمين المظالم بعد التحقق من احترام الإجراءات بالتواصل مع الجهات المعنية للحصول على المعلومات التي يحتاجها لتكوين موقف حول موضوع التظلم، وينبغي أن توفر الجهات المعنية أية معلومات يحتاجها أمين المظالم بما لا يتعارض مع ما ورد في هذه التعليمات ومع أية تعليمات يصدرها مجلس الجامعة. ويمتنع أمين المظالم أثناء التحقق من موضوع التظلم عن الكشف عن أية تفاصيل شخصية حصل عليها أثناء نظره في القضية موضوع التظلم.
- (6) التظلم حق شخصي لا يمكن القيام به بالنيابة أو التفويض. كما يمارس هذا الحق بحسن نية بحيث تكون الغاية منه رفع الظلم عن الشخص المعني وليس إلحاق ضرر بشخص آخر.
- (7) يحق للعاملين في الجامعة من موظفين إداريين وعاملين وأعضاء هيئة أكاديمية التظلم أمام أمين المظالم. ولا يشمل ذلك المتعاقدين مع الجامعة بموجب عقود خدمة أو عقود استشارية. كما لا يستقبل أمين المظالم أية تظلمات من الطلبة أو من أي شخص لا تربطه بالجامعة علاقة عمل.
- (8) يستثنى من القضايا التي يمكن لأمين المظالم التدخل فيها أية قضايا مرتبطة بالترقية الأكاديمية أو بمسائل التحرش فلهذه وتلك إجراءات خاصة بها، ولكن يمكن لأمين المظالم نصح المتظلم حول هذه الإجراءات.
- (9) يحافظ أمين المظالم على السرية في أية معلومات يحصل عليها أثناء التحقيق في قضية معينة، وفي جميع الأحوال لا يكشف عن هوية الشخص المتظلم إلا بموافقة. وفي حال اقتناع أمين المظالم بضرورة تدخله لرفع الظلم عن الشخص المتظلم من خلال رفع توصية إلى رئيس الجامعة لاتخاذ القرار المناسب، فإن ذلك يفترض موافقة المتظلم على كشف هويته لرئيس الجامعة، دون أن يؤدي ذلك بالضرورة إلى الكشف عن تفاصيل شخصية أوردتها المتظلم أثناء عملية التظلم وكانت ضرورية لتكوين أمين المظالم لموقفه. ويحتفظ رئيس الجامعة بحقه، قبل اتخاذ القرار المناسب بموجب توصية أمين المظالم، بالتحقق من ذوي الشأن من تفاصيل القضية موضوع التظلم أو الاستماع إلى الرأي القانوني حول التعليمات المرتبطة بالقضية موضوع التظلم. وفي حال احتاج رئيس الجامعة معلومات أكثر حول التفاصيل الشخصية، لا يزودها أمين المظالم لرئيس الجامعة إلا بموافقة خطية من المتظلم.

10) في حال اقتناع أمين المظالم بوجود ظلم وقع على الشخص المتظلم، يرفع توصيته إلى رئيس الجامعة فقط ليتخذ القرار المناسب. أما في حال عدم اقتناع أمين المظالم بوجود ظلم، فيقوم بإخبار المتظلم بأسباب ذلك ويحتفظ بتفاصيل الملف بحيث لا يطلع عليها غير أمين المظالم. وفي هذه الحالة لا يجوز لنفس الشخص التظلم مرة ثانية حول نفس الموضوع إلا إذا ظهرت عناصر من شأنها أن تؤدي إلى إمكان أن يغير أمين المظالم موقفه، ولكن يجوز لشخص آخر أن يتظلم حتى ولو حول موضوع مشابه.

11) يحق لأمين المظالم لفت نظر الإدارة من خلال رئيس الجامعة إلى وجود خلل في قوانين أو أنظمة أو تعليمات الجامعة أو في بعض الممارسات يمكن أن يؤدي إلى إيقاع ظلم بالأشخاص. ويعمل رئيس الجامعة من خلال المجالس المعنية على إجراء التعديلات التي تراها تلك المجالس ضرورية.

تم تعديل البند الأول بناء على قرار مجلس الجامعة رقم (2) جلسة (11) 2014/2015 بتاريخ 2014/12/17  
تم تعديل التعليمات بناء على قرار مجلس الجامعة رقم (1) جلسة (20) 2019/2018 بتاريخ 2019/2/6

## مكتب أمين المظالم البنود المرجعية

قرار مجلس الجامعة في جلسته رقم (11) بتاريخ 2014/12/17  
تم تعديل البنود المرجعية بقرار من مجلس الجامعة في جلسة رقم (20) بتاريخ 2019/2/6

ينشئ رئيس الجامعة في جامعة بيرزيت مكتب أمين المظالم ويقدم خدماته إلى العاملين في الجامعة بشكل مستقل ومحيد، وذلك لمساعدة الجامعة في حماية حقوق أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفين والعاملين فيها من جهة، وتعزيز العدالة في مجتمع الجامعة والإسهام في كبح النزاعات وتسوية التظلمات بطريقة منصفة من جهة أخرى. ويعمل مكتب أمين المظالم على لعب دور إيجابي في تحليل التظلمات ومناقشة أفضل السبل لإيجاد حلول مرضية للأطراف المعنية بها، كما يوفر المكتب خدمة نزيهة وسرية لمساعدة أعضاء الجامعة الذين لم يتمكنوا من حل قضاياهم مع المسؤولين في الجامعة.

ويحرص المكتب في عمله على ضمان عدالة الإجراءات التي تنفذها إدارة الجامعة، كما يعمل المكتب أيضاً على شرح سياسات الجامعة في القضايا المختلفة. ومن الأهداف الرئيسية التي يعمل المكتب على تحقيقها تحديد القضايا النمطية التي يتأثر بها عدد كبير من أفراد أسرة الجامعة ورفع التوصيات لدراستها واتخاذ القرارات المناسبة بخصوصها.

### تعيين أمين المظالم

يعين أمين المظالم بقرار من رئيس الجامعة.

### المبادئ الأخلاقية التي يتبناها المكتب

1. يستند المكتب في عمله على مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تتبناها رابطة أمناء المظالم العالمية والمتمثلة في: الاستقلالية: يعمل المكتب بشكل مستقل عن إدارة الجامعة، ويكون التواصل مباشرة مع رئيس الجامعة في القضايا التي يقتنع أمين المظالم بوجود تظلم فيها، وتضمن الجامعة استقلالية عمل المكتب وتوفير المعلومات اللازمة له.
2. النزاهة: يتصرف أمين المظالم بشكل نزيه، فلا ينصب نفسه محامياً عن المتظلم ولا مدافعاً عن الجامعة، ويهدف في مسعاه إلى إتباع طرق منصفة في معالجة المشاكل وإيجاد حلول منصفة للأطراف.
3. السرية: جميع المراسلات والمحادثات والمعلومات التي تصل إلى مكتب المظالم تخضع للسرية التامة ولا يمكن الإفصاح عنها لأي كان إلا بتفويض خطي من المتظلم، يستثنى من ذلك الحالات التي يوجد بها تهديد لحياة الأفراد أو ضرر بالأملك.
4. أجواء غير رسمية: يعمل أمين المظالم على خلق أجواء غير رسمية من حيث الاستماع للمتظلم وتبادل النقاش والبحث في أفضل السبل لإيجاد الحلول المناسبة.

### صلاحيات أمين المظالم

لأمين المظالم صلاحية الوصول إلى المعلومات التي يتطلبها عمله من أي مكتب من مكاتب الجامعة المختلفة، ويتطلب ذلك مساعدة المسؤولين وعدم الإعاقة في الحصول عليها.

- يستقبل أمين المظالم تظلمات العاملين في الجامعة في الحالات التالية:

- عندما يتعثر الوصول إلى حل للإشكال القائم مع المسؤولين في الجامعة بالطرق الرسمية المتبعة.
- عندما يواجه العاملون إعاقة وتعطيلاً في قضاياهم من قبل المسؤولين ومكاتب الجامعة المختلفة.
- عندما يساور العاملين قلق يتعلق بوضعهم الوظيفي والمهني ويحتاجون إلى من يتحدثون إليه بطرق غير رسمية.
- عندما يعتقد المتظلم أن القرارات النهائية المتخذة من هيئات ومسؤولي الجامعة غير عادلة أو مجحفة.

- يتمحور عمل أمين المظالم في متابعة أي تظلم على جمع المعلومات والتأكد من صحتها ومن ثم البحث بطرق غير رسمية عن الحقائق ذات الصلة، ولا يقوم أمين المظالم بأي تحقيق رسمي في القضية المعنية.
- يعمل أمين المظالم وبعد التشاور مع الأطراف المعنية على تقديم حلول منطقية ومنصفة للإشكال القائم بشكل غير رسمي، وفي الحالات التي تحتاج إلى قرار يرفع تقريراً إلى رئيس الجامعة مرفقاً بتوصيات لحل الإشكال.
- يستثنى من عمل أمين المظالم قضايا الترقية والتثبيت الأكاديمية وقضايا التحرش الجنسي.
- لا يقوم أمين المظالم في تعامله مع القضايا المختلفة بتغيير أو تعديل سياسات الجامعة ذات الصلة ولا يصدر أي تعليمات تتناقض مع أنظمة الجامعة وسياساتها والتعليمات الإدارية ذات العلاقة.
- لا يشارك أمين المظالم في لجان التحقيق الرسمية التي تشكلها الجامعة.

### التظلم حق للعاملين

لجميع العاملين الحق في رفع تظلماتهم لمكتب المظالم دون خوف أو وجل، ولا يجوز لأي من المسؤولين في الجامعة إتخاذ أي إجراء بحق المتظلمين مثل الفصل أو التهديد بالفصل من العمل، أو التهديد بمعاقبة المتظلم أو معاقبته، وفرض أي عقوبة على المتظلم مثل النقل من مكان العمل أو إهانة المتظلم.

### السجلات

- يحتفظ مكتب المظالم بسجلات ورقية أو إلكترونية بالتظلمات التي ترفع له، كما يحتفظ بسجل للنتائج والتوصيات المتعلقة بهذه التظلمات، وتوضع هذه السجلات فقط تحت تصرف أمين المظالم.
- يحتفظ بهذه السجلات حتى نهاية العام الدراسي الذي رفع فيه التظلم، وتتلغ جميع السجلات المغلقة مع نهاية العام، أما السجلات المفتوحة فيحتفظ بها حتى نهاية العام القادم.
- يحظر على أمين المظالم التصريح بأي معلومات شخصية أو تتعلق بهذه المظالم دون موافقة خطية من المتظلم، يستثنى من ذلك الحالات التي يوجد بها خطر على الأرواح والأموال.

#### **التقارير**

يقدم أمين المظالم تقريراً سنوياً في نهاية السنة الأكاديمية إلى رئيس الجامعة يشمل عمل المكتب خلال السنة الأكاديمية، ولا يحتوي التقرير على أي معلومات تحدد بشكل مباشر أو غير مباشر أفراداً من الذين تقدموا بتظلمات للمكتب، وينشر هذا التقرير على صفحة الجامعة الإلكترونية للاطلاع عليه من قبل العاملين في الجامعة بقرار من الرئيس. كما يلتزم أمين المظالم بتقديم تقرير نصف سنوي إذا طلب رئيس الجامعة منه ذلك.