



## Grievance and Appeals Policy

### Purpose

Misr University for Science and Technology (MUST) is committed to providing a fair and transparent working environment for all employees. Handling grievances and appeals is considered an essential part of fostering a culture of fairness, accountability, and transparency.

This policy aims to ensure a clear and effective mechanism that enables employees to submit grievances and appeals and ensures their timely, impartial, and confidential handling. It also seeks to improve the work environment, enhance employee satisfaction, and strengthen mutual trust between staff and management.

### Scope

**This policy applies to all stakeholders who have formal relations with the University, including:**

- All Faculty members and teaching assistants.
- Administrative and technical staff.
- Temporary and contracted staff.
- All colleges, departments, and administrative units within the University.

**It covers all employment-related issues, staff rights, and pay-related appeals**

### Policy Statement

**The University is committed to the following:**

- Receiving all complaints and appeals without discrimination or bias.
- Maintaining full confidentiality throughout all stages of the grievance process.
- Attempting to resolve complaints initially through direct discussion.
- Referring cases to neutral committees where necessary to ensure fairness.
- Granting employees the right to appeal within defined timeframes (30 days from the original grievance decision).
- Updating employee records with final outcomes to ensure transparency and documentation.

### Principles and Guidelines

- Fairness: decisions are made objectively without bias.
- Confidentiality: information is only shared on a need-to-know basis.
- Timelines: complaints are resolved promptly within set timeframes.
- No Retaliation: Employees are protected from retaliation when raising grievance.
- Right to appeal: employees may challenge decisions through appeal.

### Definitions

**Grievance:** Any issue an employee considers unfair or inequitable related to work, rights, or pay.

**Appeal:** A formal request to reconsider a decision previously made regarding a grievance.



## Grievance Procedures

### 1. Informal resolution

- The employee submits the grievance to the immediate supervisor within 48 working hours of the incident.
- Grievance is presented verbally first for discussion and resolution.
- Whether resolved or not, the grievance must be documented in writing.
- The supervisor must respond within 5 days or escalate to the next level.
- If the supervisor is directly involved in the grievance, the matter must be escalated to the higher management or HR department.

### 2. Formal Grievance submission

- If unresolved, the grievance must be submitted in writing to the HR Director or the CEO within 10 working days of the incident or failed informal resolution.
- The HR Department reviews the grievance:
- For administrative or operational matters, HR is responsible for conducting the investigation and facilitating resolution.
- If the issue is legal in nature (e.g., contracts, harassment, discrimination, pay disputes, or rights-related matters), HR refers the case to the Legal Affairs Office.

## Investigation

- For administrative grievances: HR conducts the investigation, reviews documents, meets with involved parties, and consults relevant policies.
- For legal grievances: the Legal Affairs Office conducts the investigation, including document review, interviews, and legal assessment.
- Confidentiality and impartiality are maintained throughout the process.

## Decision

- For administrative grievances: HR issues a written decision and communicates it to the employee.
- For legal grievances: the Legal Affairs Office issues a written decision and communicates it to the employee.
- Employees have the right to appeal according to the Appeals Procedures.

## Appeals Procedures

### 1. Submission of Appeal

- Employees have the right to appeal against the decision within 10 working days of receiving the decision.
- Appeals reviewed by independent panel "The Appeals Committee" that not involved the initial decisions.
- Appeals must be reviewed and decided within 30 working days.



## 2. Investigation

- The Appeals Committee receives the case within one week of the discussion.
- The Committee is responsible for investigating grievance thoroughly, including reviewing documents, interviewing parties, and consulting relevant policies.
- The Committee operates with impartiality and ensures confidentiality throughout the process.

## 3. Decision

- After completing its investigation, the Appeals Committee issues its recommendations.
- **The Committee's decision is binding and represents the final settlement of the grievance.**

## Timeframes

- 48 hours: to raise grievance.
- 5 working days: for informal resolution.
- 15 working days: for formal grievance submission.
- 30 working days: for appeal process.

**If any stage cannot be completed within the specified timeframe, the delay must be explained and a new date provided.**

## Roles and Responsibilities

| Entity                                    | Key Responsibilities  |
|---|---|
| Employees                                 | Raise grievances objectively – follow procedures – cooperate in investigations.   |
| Managers & Supervisors                    | Receive grievances – respond within timeframes – prevent escalation – provide constructive feedback.  |
| Human Resources                           | Receive and record grievances – attempt resolution for administrative issues – refer legal cases to Legal Affairs – arrange mediation – maintain documentation. |
| Legal Affairs Office                      | Investigate legal cases, review evidence, and issue binding decisions while ensuring confidentiality.   |
| The Appeals Committee (Board of Trustees) | Review appeals – issue final decisions – ensure fairness and impartiality.  |



MISR UNIVERSITY  
FOR SCIENCE & TECHNOLOGY

## Misr University for Science and Technology

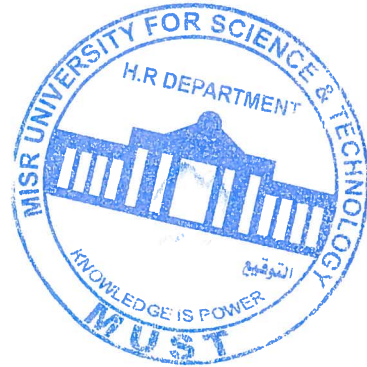
### Human Resources Department

#### Records Keeping

- All grievance and appeal cases must be documented and securely stored by the HR Department, Legal affairs and The Appeals Committee.

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| <b>Policy title</b>       | <b>Grievance and Appeals Policy</b>   |
| <b>Issued Date</b>        | <b>September 2023</b>                 |
| <b>Revised In</b>         | <b>July 2025</b>                      |
| <b>Approving body</b>     | <b>Human Resources Department</b>     |
| <b>Version</b>            | <b>2</b>                              |
| <b>Policy owner</b>       | <b>Human Resources Department</b>     |
| <b>Lead contact</b>       | <b>Human Resources Department</b>     |
| <b>Approval Signature</b> | <b>MR. Khaled Nabil – HR Director</b> |

*Khaled Nabil*





## سياسة الشكاوى والتظلمات

### المقدمة

تلتزم جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا بتوفير بيئة عمل عادلة وشفافة لجميع العاملين، وتعتبر معالجة الشكاوى والتظلمات جزءاً أساسياً من تعزيز ثقافة الإنصاف والمساءلة. تهدف هذه السياسة إلى ضمان وجود آلية واضحة وفعالة تتيح للموظفين رفع الشكاوى والتظلمات ومعالجتها في الوقت المناسب، مع ضمان السرية، والحياد، بما يسهم في تحسين بيئة العمل، رفع مستوى الرضا، وتعزيز الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة.

### النطاق

تسري هذه السياسة على جميع الأطراف ذوي العلاقة الرسمية بالجامعة، وتشمل:

- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة.
- الموظفين الإداريين والفنيين.
- العاملين المؤقتين والمتعاقدين.
- جميع الكليات والإدارات والأقسام التابعة للجامعة.

- وتغطي هذه السياسة جميع القضايا المتعلقة بالعمل وحقوق العاملين والتظلمات المرتبطة بالأجور.

### الهدف

- توفير قناة رسمية وأمنة لتلقي الشكاوى والتظلمات.
- ضمان معالجة عادلة وسريعة للشكاوى.
- إلزام المشرفين والمديرين بالتعامل مع الشكاوى كجزء من مسؤولياتهم الوظيفية.
- منع تكرار المشكلات عبر اتخاذ إجراءات تصحيحية.
- تعزيز الثقة بين العاملين والإدارة.



MISR UNIVERSITY  
FOR SCIENCE & TECHNOLOGY

## Misr University for Science and Technology

### Human Resources Department

#### بيان السياسة

#### تلتزم الجامعة بما يلي:

- استقبال جميع الشكاوى والتظلمات دون تمييز أو تحيز.
- الحفاظ على السرية الكاملة أثناء جميع مراحل التحقيق.
- السعي لحل الشكاوى أولاً عبر النقاش المباشر.
- اللجوء إلى اللجان المحايدة عند الحاجة لضمان العدالة.
- منح الموظف حق الاستئناف ضمن مدد زمنية محددة ٣٠ يوم من تاريخ الشكاوى المتظلم منها.
- تحديث ملفات الموظف بالنتائج النهائية للحفاظ على الشفافية والتوثيق.

#### المبادئ والإرشادات

- العدالة: اتخاذ القرارات بموضوعية وبدون تحيز.
- السرية: مشاركة المعلومات على أساس الحاجة فقط.
- الالتزام الزمني: حل الشكاوى ضمن الأطر الزمنية المحددة.
- عدم الانتقام: حماية الموظفين من أي إجراء انتقامي عند رفع التظلم.
- حق الاستئناف: تمكين الموظفين من الطعن في القرارات من خلال آلية الاستئناف.

#### التعريفات

- الشكاوى (Grievance): أي مسألة يراها الموظف غير عادلة أو غير منصفة تتعلق بالعمل أو الحقوق أو الأجور.
- التظلم (Appeal): طلب رسمي لإعادة النظر في قرار اتخذ بشأن شكاوى.



## إجراءات الشكوى

### 1. المعالجة الأولية (غير الرسمي)

- يرفع الموظف الشكوى إلى المشرف المباشر خلال ٤٨ ساعة عمل من وقوع الحادث.
- يتم عرض الشكوى بشكل غير رسمي أولاً للمناقشة والحل.
- سواء تم الحل أو لم يتم، يجب توثيق الشكوى كتابياً.
- يجب على المشرف الرد خلال ٥ أيام عمل أو تصعيد الأمر إلى المستوى الأعلى.
- إذا كان المشرف طرفاً في الشكوى، يتم تصعيد الأمر إلى المدير الأعلى مباشرة.

### 2. تقديم الشكوى رسمياً

- إذا لم يُحل الشكوى، يجب تقديمه كتابياً إلى مدير الموارد البشرية أو الرئيس التنفيذي خلال ١٠ أيام عمل من وقوع الحادث أو فشل الحل غير الرسمي.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بمراجعة الشكوى:
- في المسائل الإدارية أو التشغيلية: تتولى الموارد البشرية التحقيق ومحاولة الحل.
- في المسائل القانونية (مثل العقود، التحرش، التمييز، نزاعات الأجور، أو القضايا المتعلقة بالحقوق): يتم إحالة القضية إلى مكتب الشؤون القانونية.

### 3. التحقيق

- في الشكاوى الإدارية: تقوم الموارد البشرية بالتحقيق، مراجعة المستندات، مقابلة الأطراف المعنية، واستشارة السياسات ذات الصلة.
- في الشكاوى القانونية: يقوم مكتب الشؤون القانونية بالتحقيق، بما في ذلك مراجعة المستندات وإجراء المقابلات والتقييم القانوني.
- تُحافظ السرية والحيادية طوال العملية.

### 4. القرار

- في الشكاوى الإدارية: تصدر الموارد البشرية قراراً مكتوباً وتبلغه للموظف.
- في الشكاوى القانونية: يصدر مكتب الشؤون القانونية القرار المكتوب ويبلغه للموظف.
- يحق للموظفين التظلم وفقاً لإجراءات التظلم.



## إجراءات التظلم

### ١. تقديم التظلم

- يحق للموظفين التظلم على القرار خلال ١٠ أيام عمل من استلام القرار.
- يتم مراجعة التظلمات من قبل لجنة محايدة ("لجنة التظلمات") غير متورطة في القرارات السابقة.
- يجب أن تتم مراجعة التظلم والبت فيه خلال ٣٠ يوم عمل.

### ٢. التحقيق

- تستلم لجنة التظلمات القضية خلال أسبوع من صدور القرار.
- تتولى اللجنة التحقيق الشامل، بما في ذلك مراجعة الوثائق، مقابلة الأطراف، واستشارة السياسات ذات الصلة.
- تعمل اللجنة بحيادية وتضمن السرية طوال العملية

### ٣. القرار

- بعد استكمال التحقيق، تصدر لجنة التظلم توصياتها.
- قرار اللجنة ملزم ويمثل التسوية النهائية للتظلم.

## الحدود الزمنية

- ٤٨ ساعة: لتقديم الشكوى.
- ٥ أيام عمل: للمعالجة الأولية (غير الرسمي).
- ١٥ يوم عمل: لتقديم الشكوى الرسمي.
- ٣٠ يوم عمل: لإجراءات التظلم.

- في حال تعذر استكمال أي مرحلة ضمن الإطار الزمني المحدد، يجب توضيح سبب التأخير وتحديد موعد جديد.



MISR UNIVERSITY  
FOR SCIENCE & TECHNOLOGY

Misr University for Science and Technology

Human Resources Department

### الأدوار والمسؤوليات

| المسؤوليات الرئيسية   | الجهة المعنية                  |
|---|--------------------------------|
| رفع الشكاوى بموضوعية – الالتزام بالإجراءات – التعاون في التحقيق.  | الموظفون                       |
| استقبال الشكاوى – الرد ضمن الأطر الزمنية – منع التصعيد – تقديم ملاحظات بناءة.   | المديرون والمشرفون             |
| استقبال وتسجيل التظلمات – محاولة الحل في المسائل الإدارية – إحالة القضايا القانونية إلى الشؤون القانونية – ترتيب جلسات الوساطة – حفظ الوثائق. | إدارة الموارد البشرية          |
| التحقيق في القضايا القانونية، مراجعة الأدلة، إصدار قرارات ملزمة مع ضمان السرية.   | مكتب الشؤون القانونية          |
| مراجعة التظلمات – إصدار القرارات النهائية – ضمان العدالة والحياد.   | لجنة التظلمات - (مجلس الأمناء) |

### حفظ السجلات

➤ يجب توثيق جميع قضايا التظلم والاستئناف وحفظها بشكل آمن من قبل إدارة الموارد البشرية، ومكتب الشؤون القانونية، ولجنة الاستئناف.

| اسم السياسة          | سياسة الشكاوى والتظلمات                                    |
|----------------------|--|
| تاريخ الإنشاء        | سبتمبر ٢٠٢٣  |
| تاريخ المراجعة       | يوليو ٢٠٢٥   |
| الجهة المعتمدة       | إدارة الموارد البشرية                                      |
| الإصدار              | ٢  |
| مالك السياسة         | إدارة الموارد البشرية                                      |
| جهة الاتصال الرئيسية | إدارة الموارد البشرية                                      |
| توقيع الاعتماد       | السيد/ خالد نبيل – مدير عام الإدارة العامة للموارد البشرية |

