

**القواعد التنفيذية لتظلم الطلاب في جامعة تبوك**

## القواعد التنفيذية لتظلم الطلاب في جامعة تبوك

مقدمة:

تحرص جامعة تبوك على توفير بيئة تتسم بالمساواة والثراء للطلاب مما يعزز التحصيل الأكاديمي ويحدث التفاعل بين الطلاب و أعضاء هيئة التدريس القائم على الاحترام المتبادل والعدالة والوفاء بالالتزامات ، من حيث تلتزم الجامعة لطلابها بتوفير أركان البيئة التعليمية المادية والخبرات الأكاديمية المتميزة ، في حين يتوقع من طلابها الشراكة في تحقيق الأهداف التعليمية الاستراتيجية للجامعة من خلال التعاون معها لتحقيق رسالة الجامعة وأهدافها ، ويتحقق ذلك من خلال التقيد باتباع القواعد التنفيذية والسياسات المعمول بموجبها ، والتي بمجمله تحدد الاطار العام للتفاعل بين الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب.

لهذا فقد عمدت الجامعة الى اعداد مجموعة من الخطوات التي من خلالها يجوز للطلاب تقديم ملاحظاتهم حول مختلف نواحي العملية التعليمية، وتتمثل هذه الخطوات في استبانات قياس رضا الطلاب، ونظام كاوي الطلاب الالكتروني، وتجهيز صناديق شكاوى الطلاب وتظلماتهم الرسمية لحل المشكلات.

### المادة (1):

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه القواعد المعاني المخصصة لها أدناه، وكل ما لم يرد في بيان مقصودة لأي من نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية والأنظمة واللوائح والقرارات المعمول بها في المملكة، بما لا يتعارض وغايات هذه القواعد.

الجامعة: جامعة تبوك

مدير الجامعة: معالي مدير جامعة تبوك

الوكالة: وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية.

رئيس اللجنة: وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية رئيس اللجنة.

اللجنة: لجنة النظر في شكاوى وتظلمات طلاب الجامعة.

#### المادة (٢) السياسة العامة:

ريادة جودة الخدمات الأكاديمية للطلاب من مختلف التخصصات بما ينعكس إيجابيا على مخرجات العملية التعليمية.

#### المادة (٣) الهدف العام من تقديم الشكاوى أو التظلم:

رفع الظلم عن الطلاب بموجب نظام مجلس التعليم العالي واللوائح التنفيذية المعمول بها في جامعة تبوك.

#### المادة (٤)

تطبق مواد هذه الآلية على جميع الطلاب السعوديين وغير السعوديين المنتظمين في الدراسة أو المنتسبين للدراسة في جامعة تبوك في مختلف الكليات والفروع والكليات الجامعية.

#### المادة (٥)

تشكل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات الطلاب بقرار من معالي مدير الجامعة برئاسة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية وعضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الاعتبارية والوظيفية، وتكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور القرار وهم:

١- وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية رئيسا.

٢- عميد شؤون الطلاب عضوا ونائبا لرئيس اللجنة.

٣- عميد الكلية المعنية

٤- مدير إدارة شؤون الطلاب.

٥- عضو من إدارة الشؤون القانونية.

٦- عضو منتدب من عمادة التطوير والجودة.

٧- عضو من الوكالة

٨- سكرتير اللجنة

#### المادة (٦) تختص اللجنة بالمهام والمسؤوليات التالية:

- متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.
- معالجة المشكلات التي تواجه الطلاب من مختلف التخصصات.
- التنسيب بالتوصيات المناسبة لحل أساليب الشكاوى والتظلمات.
- التنسيب بالتوصيات المناسبة لحل أساليب الشكاوى والتظلمات.
- متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من مختلف المصادر.
- التحقق من أسباب الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.
- المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات نظرها والمحافظة على سلامة أعضاء اللجنة.

- توثيق الشكاوى والتظلمات الواردة الى اللجنة حسب الكلية والقسم وموضوعاتها

- اعداد محضر اجتماع تقرير تفصيلي يتضمن التوصيات المناسبة لمعالجة الشكاوى

والتظلمات.

- رفع محاضر اجتماعات اللجنة بما تتضمنه من توصيات لمعالي مدير الجامعة.

- إحالة الشكاوى والتظلمات ذات الطبيعة الجنائية او الجزائية للجهات المختصة.

#### المادة (٧)

يحق لو كالة الجامعة للشؤون الاكاديمية تقييم هذه القواعد من حين لآخر، ورفع مقترحات التعديل والحذف والاضافة لمجلس الجامعة، كما لها الحق في تفسير أي من بنودها بما لا يتعارض ومضمونها.

#### المادة (٨) أهداف اللجنة:

تتمثل الأهداف المرجوة من تشكيل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات الطلاب في جامعة تبوك فيما يلي:

- التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة للطلاب.

- المساهمة في تطوير بيئة العمل الأكاديمي والإداري.

- المحافظة على المتميزين من الطلاب.

- تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال الية عمل واضحة تبين الخطوات الإجرائية.

- المتابعة في عملية تقديم شكاوى وتظلمات الطلاب.

- التعرف على الهموم والمصاعب التي تواجه الطلاب والعمل على تذليلها.

#### المادة (٩) المعايير والاسس التي تحكم عمل اللجنة:

- الخبرة والكفاءة في معالجة مواضيع التظلم والشكاوى.

- الحرص على سرية الشكوى والتظلم وبناء عليه تعتبر جميع المستندات المتعلقة بالشكوى والتظلمات سرية ولا يفصح عنها الا للأشخاص الذين يحق لهم الاطلاع على المعلومات بموجب طبيعة أدوارهم في عملية معالجة تلك الشكاوى أو التظلمات.
- يكون اجتماع أعضاء اللجنة كل أسبوع وبشكل دوري للنظر في الشكاوى والتظلمات.
- الموضوعية والحيادية عند النظر في الشكاوى والتظلمات.
- اعتماد نظام مجلس التعليم العالي واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها كلائحة الدراسة والاختبارات المعتمدة في جامعة تبوك.
- الحرص على عدم الحاق الضرر بأعضاء اللجنة بسبب الشكوى أو التظلم.
- اتاحة المجال لإمكانية وصول اللجنة لأي من الوثائق والمستندات موضوع الشكوى أو التظلم.
- سرعة البت في الشكوى، ويعتمد ذلك على طبيعة موضوع الشكوى أو التظلم.

#### المادة (١٠) الأسباب الموعزة للشكوى أو التظلم:

- عدم الرضا عن المسائل الأكاديمية مثل محتوى المنهج أو طريقة تقديم البرنامج أو الدورة أو جودة التدريس أو الاشراف أو سلوك عضو هيئة التدريس.
- عدم الرضا عن قرار الفصل الأكاديمي الجزئي أو الكلي للطالب.
- عدم الرضا عن أي امر مالي يتعلق بتسديد الرسوم الدراسية أو استردادها.
- عدم الرضا عن نتيجة طالب للحصول على منحة أو بعثة تعليمية.

-عدم الرضا عن القرار الاكاديمي أو الخدمة أو الاستشارة أو السلوك العام لعضو هيئة التدريس.

-صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية مجحف في حق الطالب لا يحقق التوازن مع أقرانه من الطلاب أو لا يعيد اليه كامل حقوقه.

-المضايقة أو التمييز العنصري أو الترويع غير القانوني

- الشكوى من عدم التمكن من تأكيد طلب فترة الالتحاق أو السحب والاضافة.

- عدم الرضا عن قرار الحرمان المتعلق بحضور المحاضرات الصفية.

- التظلم على عدم صرف المكافأة المالية.

-الشكوى من عدم توفير البيئة التعليمية المادية المناسبة (سبورة، غرفة صفية، جهاز عرض، جهاز حاسوب، أدراج، خدمات عامة).

#### المادة ( ١١ ) وسائل تقديم الشكاوى والتظلمات:

تستقبل الشكاوى وتظلمات الطلاب من خلال:

-صناديق شكاوى الطلاب (صندوق أمام مكتب عميد الكلية المعنية أو العمادة المساندة وصندوق عمادة التطوير والجودة)

- لقاءات مباشرة مع الإدارة العليا.

- لقاءات مباشرة مع رؤساء الأقسام.

-نظام شكاوى الطلاب الالكتروني من خلال الموقع الالكتروني للجامعة.

البريد الالكتروني لعمادة التطوير والجودة.

## المادة (١٢) الخطوات الإجرائية لتقديم الشكاوى والتظلمات:

- تقوم عمادة التطوير والجودة بمتابعة تزويد صناديق الشكاوى والتظلمات بنماذج الشكاوى والتظلمات بنماذج الشكاوى أو التظلم على أن يكون مفاتيح تك الصناديق بعهددة العمادة.
- يقوم الطالب مقدم الشكاوى أو التظلم بتعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكاوى أو التظلم وحسب الوسيلة المستخدمة في تقديمها (صندوق أو نظام شكاوى الطلاب)
- أو يقوم بتقديمها لرئيس القسم المختص من حيث يقوم الأخير برفع الشكاوى رسميا الى اللجنة من خلال عميد الكلية المختص، ويقوم عضو اللجنة المنتدب من عمادة التطوير والجودة بجمع الشكاوى والتظلمات من الصناديق المخصصة.
- يقوم أعضاء اللجنة في اجتماعها بفرز الشكاوى والتظلمات حسب الكلية والقسم ونوع الشكاوى أو التظلم وتبويبها في سجل خاص يسمى سجل الشكاوى والتظلمات.
- تقوم اللجنة بالنظر في الشكاوى أو التظلم ودراسة موضوعها والتحقق من أسبابها بالوسائل التي تضمن التوصل الى الحقائق مع التوصية لمعالي مدير الجامعة بالتوصيات المناسبة، حيث يتم:
- \* رفض الشكاوى في حال عدم اكتمال تعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكاوى أو التظلم، وحفظها.
- \* قبول النظر في موضوع الشكاوى أو التظلم، ويتم: -



-رد الشكور على مقدمها في حال ثبوت عدم صحتها واتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه في حال تكرار ذلك، وحفظها.

-أو إحالة إجراءات معالجة الشكوى أو التظلم للكلية أو الإدارة المختصة داخليا، أو إحالتها للجهات المختصة إذا كانت ذات طبيعة جنائية أو جزائية.

- تقوم اللجنة بالرد على مقدم الشكوى أو التظلم، حيث يتم ارسال افادة خطية تتضمن: الأولى تقيد باستلام الشكوى أو التظلم، متضمنة رقم الشكوى وتاريخ الاستلام، وبيانات الطالب، وبيانات الشكوى أو التظلم.

-الثانية تتضمن قرار أو قرارات اللجنة خلال (٣) أيام من تاريخ استلام الشكوى أو التظلم في حال قبول النظر في موضوعها، ويتم اشعاره بمتابعة شكواه أو تظلمه في حالة تطلب معالجة موضوعها مدة أطول من ذلك مع ابداء أسباب اتخاذ تلك القرارات، وله الحق في الطعن على قرارها خلال أسبوع من تسلمه قرار اللجنة.

-يسمح للطالب بالطعن على قرار أو قرارات اللجنة خلال أسبوع من تسلمه ذلك القرار أو القرارات.

- تقوم اللجنة بمتابعة الشكوى أو التظلمات باستخدام نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

-تتم أرشفة الشكاوى الواردة وتوثيقها الكترونيا لدى اللجنة، وتحفظ نسخة لدى عمادة التطوير والجودة لغايات التوثيق واستخدامها كمؤشر في التقييم المؤسسي.

- يتم مراجعة الالية وقياس أدائها دوريا.

**المادة (١٣): الوثائق والمستندات المطلوبة للنظر في الشكوى التظلم:**

نموذج الشكوى أو التظلم.

المستندات أو وثائق مدعمة.

نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

المادة (١٤)

يعمل بهذه القواعد التنفيذية اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل معالي مدير الجامعة.