

## القواعد التنفيذية لتظلم الطلاب في جامعة تبوك

### مقدمة:

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

لهذا فقد عمدت إدارة الجامعة إلى إعداد مجموعة من الخطوات التي من خلالها يجوز للطلاب تقديم ملاحظاتهم حول مختلف نواحي العملية التعليمية، وتتمثل هذه الخطوات في إستبانات قياس رضا الطلاب، ونظام شكاوى الطلاب الإلكتروني، وتجهيز صناديق شكاوى الطلاب وتظلماتهم الرسمية لحل المشكلات.

### المادة (١):

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه القواعد المعاني المخصصة لها ادناه، وكل ما لم يرد يرجع 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 الطلاب بالجامعة.

## المادة (٢): السياسة العامة:

زيادة جودة الخدمات الأكاديمية للطلاب من مختلف التخصصات بما ينعكس إيجابياً على مخرجات العملية التعليمية.

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

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

## المادة (٤): نطاق تطبيق الآلية:

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):

تُشكل لجنة للنظر بشكاوى وتظلمات الطلاب بقرار من معالي مدير الجامعة برئاسة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية وعضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفتهم الإعتبارية الوظيفية، وتكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور القرار.

- ١ - وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية رئيساً.
- ٢ - عميد شؤون الطلاب عضواً ونائباً 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.

- ١ - متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.
- ٢ - معالجة المشكلات التي تواجه الطلاب من مختلف التخصصات.
- ٣ - التنسيب بالتوصيات المناسبة لحل أسباب الشكاوى والتظلمات.
- ٤ - متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من مختلف المصادر.
- ٥ - التحقق من أسباب الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.
- ٦ - المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات نظرها والمحافظة على سلامة أعضاء اللجنة.
- ٧ - توثيق الشكاوى والتظلمات الواردة إلى اللجنة حسب الكلية والقسم وموضوعاتها.
- ٨ - إعداد محضر إجتماع وتقرير تفصيلي يتضمن التوصيات المناسبة لمعالجة الشكاوى والتظلمات.
- ١٠ - رفع محاضر إجتماعات اللجنة بما تتضمنه من توصيات لمعالي مدير الجامعة.
- ١١ - إحالة الشكاوى أو التظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية للجهات المختصة.

### المادة (٧):

يحق لووكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية تقييم هذه القواعد من حين لآخر، ورفع مقترحات التعديل والحذف والإضافة 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:

- ١ - التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة للطلاب.
- ٢ - المساهمة في تطوير بيئة العمل الأكاديمي والإداري.
- ٣ - المحافظة على المتميزين من الطلاب.

٤ - تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال آلية عمل واضحة تبين الخطوات الإجرائية المتبعة في عملية تقديم شكاوى وتظلمات الطلاب.

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

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

- ١ - الخبرة والكفاءة في معالجة مواضيع التظلمات والشكاوى.
- ٢ - الحرص على سرية الشكوى أو التظلم، وبناء عليه تعتبر جميع المستندات المتعلقة بشكاوى وتظلمات الطلاب وجميع المداولات التي تعقدها اللجنة سرية ولا يفصح عنها إلا للأشخاص الذين يحق لهم الإطلاع على المعلومات بموجب طبيعة أدوارهم في عملية معالجة تلك الشكاوى أو التظلمات.
- ٣ - يكون إجتماع أعضاء اللجنة كل أسبوع وبشكل دوري للنظر في الشكاوى والتظلمات.
- ٤ - الموضوعية والحيادية عند النظر في الشكاوى والتظلمات.
- ٥ - إعتقاد نظام مجلس التعليم العالي واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها كلائحة الدراسة والإختبارات المعتمدة في جامعة تبوك.
- ٦ - الحرص على عدم إلحاق الضرر بأعضاء اللجنة بسبب الشكوى أو التظلم.
- ٧ - إتاحة المجال لإمكانية وصول اللجنة لأي من الوثائق والمستندات موضوع الشكوى أو التظلم.
- ٨ - سرعة البت في الشكوى، ويعتمد ذلك على طبيعة موضوع الشكوى أو التظلم.

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

- ١ - عدم الرضا عن المسائل الأكاديمية مثل محتوى المنهج أو طريقة تقديم البرنامج أو الدورة أو جودة التدريس أو الإشراف أو سلوك عضو هيئة التدريس.
- ٢ - عدم الرضا عن قرار الفصل الأكاديمي الجزئي أو الكلي للطالب.
- ٣ - عدم الرضا عن أي أمر مالي يتعلق بتسديد الرسوم الدراسية أو إستردادها.
- ٣ - عدم الرضا عن نتيجة طلب الحصول على منحة أو بعثة تعليمية.
- ٤ - عدم الرضا عن القرار الأكاديمي أو الخدمة أو الإستشارة أو السلوك العام لعضو هيئة التدريس.

- ٥ - صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية مجحف في حق الطالب لا يحقق التوازن مع نظرائه من الطلاب أو لا يعيد إليه كامل حقوقه.
- ٦ - المضايقة أو التمييز العنصري أو الترويع غير القانوني.
- ٧ - الشكوى عن عدم التمكن من تأكيد طلب مد فترة الإلتحاق أو السحب والإضافة.
- ٨ - عدم الرضا عن قرار الحرمان المتعلق بحضور المحاضرات الصفية.
- ٩ - التظلم على عدم صرف المكافأة المالية.
- ١٠ - الشكوى عن عدم توفير البيئة التعليمية المادية المناسبة (سبورة، غرفة صفية، جهاز عرض، جهاز حاسوب، أدرج، خدمات عامة).

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

تستقبل شكاوى وتظلمات الطلاب من خلال:

- ١ - صناديق شكاوى الطلاب (صندوق أمام مكتب عميد الكلية المعنية أو العمادة المساندة وصندوق عمادة التطوير والجودة).
- ٢ - لقاءات مباشرة مع الإدارة العليا.
- ٣ - لقاءات رؤساء الأقسام العلمية مباشرة.
- ٤ - نظام شكاوى الطلاب الإلكتروني من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة.
- ٥ - البريد الإلكتروني لعمادة التطوير والجودة.

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

- ١ - تقوم عمادة التطوير والجودة بمتابعة تزويد صناديق الشكاوى والتظلمات بنماذج الشكاوى أو التظلم على أن يكون مفاتيح تلك الصناديق بعهدة العمادة.
- ٢ - 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).

٣ - أو يقوم بتقديمها لرئيس القسم المختص، حيث يقوم الأخير برفع الشكوى رسمياً إلى اللجنة من خلال عميد الكلية المختص، ويقوم عضو اللجنة المنتدب من عمادة التطوير والجودة بجمع الشكاوى والتظلمات من الصناديق المخصصة لذلك.

٤ - يقوم أعضاء اللجنة في إجتماعها بفرز الشكاوى والتظلمات حسب الكلية والقسم ونوع الشكوى أو التظلم وتبويبها في سجل خاص يسمى سجل الشكاوى والتظلمات.

٥ - تقوم اللجنة بالنظر في الشكوى أو التظلم ودراسة موضوعها والتحقق من اسبابها بالوسائل التي تضمن التوصل إلى الحقائق مع التوصية لمعالج مدير الجامعة بالتوصيات المناسبة، حيث يتم:

٥- ١ - رفض الشكوى في حال عدم إكمال تعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكوى أو التظلم، وحفظها.

٥- ٢ - قبول النظر في موضوع الشكوى أو التظلم، ويتم:

٥- ٢- ١ - رد الشكوى على مقدمها في حال عدم ثبوت صحتها وإتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه في حال تكرار ذلك، وحفظها.

٦- ٢- ٢ - أو إحالة إجراءات معالجة الشكوى أو التظلم للكلية أو الإدارة المختصة داخلياً، أو إحالتها للجهات المختصة إذا كانت ذات طبيعة جنائية أو جزائية.

٦ - تقوم اللجنة بالرد على مقدم الشكوى أو التظلم، حيث يتم إرسال إفادة خطية تتضمن:

٦- ١ - الأولى تفيد بإستلام الشكوى أو التظلم، متضمنة رقم الشكوى وتاريخ الإستلام وبيانات الطالب، وبيانات الشكوى أو التظلم.

٦- ٢ - الثانية تتضمن قرار أو قرارات اللجنة خلال (٣) ايام من تاريخ إستلام الشكوى أو التظلم في حال قبول النظر في موضوعها، ويتم إشعاره بمتابعة شكواه أو تظلمه في حال تطلب معالجة موضوعها مدة أطول من ذلك مع إبداء أسباب إتخاذ تلك القرارات، وله الحق في الطعن على قرارها خلال أسبوع من تسلمه قرار اللجنة.

٦/٣ - يسمح للطالب بالطعن على قرار أو قرارات اللجنة خلال أسبوع من تسلمه ذلك القرار أو تلك القرارات.

٧ - تقوم اللجنة بمتابعة الشكاوى والتظلمات بإستخدام نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

٨ - تتم أرشفة الشكاوى الواردة وثائقياً وإلكترونياً لدى اللجنة، وتحفظ نسخة لدى عمادة التطوير والجودة لغايات التوثيق وإستخدامها كمؤشر في تقييم الأداء المؤسسي.

٩ - يتم مراجعة الآلية وقياس أدائها دورياً.

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

- ١ - نموذج الشكوى أو التظلم.
- ٢ - أية مستندات أو وثائق مدعمة.
- ٣ - نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

### المادة (١٤):

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