

# دليل التظلمات والشكاوي الطلابية

إعداد

وحدة التطوير والجودة بوكالة الجامعة للشؤون التعليمية

٢٠٢٤

## المحتويات

مقدمة الدليل

نبذة عن اللجنة الدائمة للتظلمات الطلابية

الهدف من دليل الشكاوي والتظلمات الطلابية

إجراءات تظلم الطالب

نماذج

## مقدمة الدليل :

باعتبار الطالب محور العملية التعليمية، فقد أعدت وكالة الجامعة للشؤون التعليمية دليلاً للطلاب شاملاً كل ما يهمله في العملية التعليمية والخدمات الأخرى المساندة، وينبثق من ذلك أدلة فرعية أخرى.

ومن هذه الأدلة " دليل التظلمات والشكاوي الطلابية " وذلك ليكون مرشداً للطلاب لمعرفة حقوقه، ولكي يكون على دراية بالطرق النظامية والقانونية حسب اللوائح المنظمة التي يتعين على الطالب أن يسلكها للحصول على حقوقه.

### اللجنة الدائمة للنظر في الشكاوى الطلابية :

تم تشكيل هذه اللجنة بقرار سعادة رئيس الجامعة رقم ( ٤٤٠٠٠٠٣٦٩٨ ) وتاريخ ١٧ / ٨ /

١٤٤٤هـ بناء على ما ورد في الفقرة ( ب ) من القاعدة (١٣) من قواعد السلوك والانضباط

الطلابي المعتمدة من مجلس الجامعة في جلسته الأولى للعام الجامعي ١٤٤٤ هـ وهذه اللجنة

تقوم بمهامها وفق ما ورد في قواعد السلوك والانضباط الطلابي المعتمدة من الجامعة.

## الهدف من دليل الشكاوى والتظلمات الطلابية:

- ضمان حق الطلبة في الحصول على خدمات أكاديمية وغير أكاديمية متميزة.
- ضمان حق الجامعة في تفعيل دورها بوصفها مؤسسة تربوية وأكاديمية ذات دور ريادي.
- تفعيل قيم العدالة، والمساواة، التي تتبناها الجامعة.
- تحقيق مستوى متميز من الرضى بين الطلبة والمستفيدين من خدمات الجامعة.
- تحديد إجراءات وضوابط التظلم وتقديم الشكاوى.

## آلية عمل اللجنة :

يكون انعقاد اللجنة الدائمة بصفة مستمرة لمباشرة مهامها، وتختص بالنظر في التظلمات الواردة والتحقيق فيها، في موعد أقصاه ١٥ يوماً من تاريخ استلام التظلم.

وتباشر الرد بما يرد لها من:

١. تظلمات الطلاب التي يحيلها مدير الجامعة.
٢. تظلمات الطلاب التي لم تفصل فيها اللجان الفرعية خلال المدة القانونية.
٣. تظلمات الطلاب ضد القرارات الصادرة من اللجان الفرعية.
٤. تظلمات الطلاب التي ترى اللجان الفرعية إحالتها إلى اللجنة الدائمة لسبب من أسباب التنحي أو عدم الاختصاص.

كما تناقش اللجنة الدائمة الشكاوى والتظلمات التي يحيلها إليها رئيس الجامعة، وتتمتع به هذه الشكاوى أو التظلمات بخصوصية وسرية وظروف استثنائية. واللجنة الدائمة يحق لها أن تصدر توصيتها بإحالة الطالب الشاكي إلى لجنة تأديبية في حال ثبوت أن شكواه كيدية، ويعاقب بحسب الأنظمة واللوائح الجامعية، وتصدر اللجنة الدائمة بعد الانتهاء من التحقيق توصياتها بشأن الشكاوى والملاحظات التي تلمس جديتها خلال ( ٣٠ ) يوماً من تاريخ تقديمها أو من تاريخ الإحالة.

وتعرض هذه التوصيات على سعادة رئيس الجامعة لاعتمادها أو اتخاذ القرار المناسب، ويجوز لرئيس الجامعة عرض القرار على مجلس الجامعة لاعتماده، في الحالات المنصوص عليها نظامياً في هذا الشأن، ويكون قرار مدير الجامعة أو مجلس الجامعة نهائياً، وغير قابل للتظلم منه، ويتم إعلان ذوي الشأن بالقرار.

## ١- إجراءات تظلم الطالب على درجة الاختبار للمقرر الدراسي

أ- يحق للطالب أن يتقدم بطلب تظلم على درجة الاختبار، وطلب إعادة تصحيح أوراق إجابته خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إعلان نتيجة الاختبار النهائي، ويقدم الطلب للقسم الذي يتولى تدريس المقرر، ويدخل طلبه في النظام الأكاديمي.

ب- على رئيس القسم - خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الطلب - أن يطلب إفادة من مدرس المقرر، وفي حال الإفادة بسلامة التصحيح، على رئيس القسم إطلاع الطالب على ورقة إجابته ومقارنتها بالإجابة النموذجية، وعند اقتناع الطالب بسلامة التصحيح يوقع على اطلاعه بالنتيجة، ويوقع رئيس القسم بحفظ الطلب. في حال عدم اقتناع الطالب بسلامة التصحيح على رئيس القسم أن يشكل لجنة من عضوين من هيئة التدريس بالقسم ليس من بينهما أستاذ المقرر، وترفع تقريرها إلى رئيس القسم لاتخاذ قراره بتعديل النتيجة للطالب أو برفض الطلب، ويتم إبلاغ الطالب بالقرار.

ج- إذا كان رئيس القسم هو مدرس المقرر يقوم وكيل الكلية للشؤون التعليمية بالإجراءات السابقة.

د- يجوز للطالب التظلم إلى مجلس الكلية من هذا القرار خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بالقرار، ويقدم التظلم رسمياً إلى عميد الكلية متضمناً أسباب ومبررات تقديمه.

هـ- يجوز لمجلس الكلية في حال عدم اقتناعه بكفاية أسباب التظلم أن يصدر قراراً مسبباً بحفظه، وفي حال موافقته على إعادة التصحيح يشكل لجنة من ثلاثة أعضاء هيئة التدريس على الأقل يكون أحدهم من خارج القسم وليس من بينهم أستاذ المقرر لإعادة تصحيح ورقة الإجابة، وترفع اللجنة تقريراً لمجلس الكلية خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ صدور قرار تشكيلها، ويعرض على المجلس في أول جلسة انعقاد تالية، ويكون قرار المجلس نهائياً باعتماد محضر الجلسة.

## ٢- إجراءات تظلم الطالب من ظلم وقع عليه.

### أ- التسوية غير الرسمية

بداية ينبغي للطالب أن يحاول جاهداً حل خلافه بصورة ودية وغير رسمية في أقرب فرصة متاحة، ويناقش ذلك مع عضو هيئة التدريس المعني بمجرد أن يكون على بينة من الأمر، وفي حال عدم التوصل إلى حل مرضي بين الطالب وعضو هيئة التدريس، ينبغي على الطالب أن يرفع تظلمه إلى رئيس القسم التابع له عضو هيئة التدريس، فإن لم يتم حل النزاع، وجب عليه التقدم لرفعه ومناقشته مع عميد الكلية. وفي أثناء هذه المناقشات الغير رسمية يفترض من رئيس القسم أو عميد الكلية المنتمي لهما عضو هيئة التدريس أن يكونا وسيطاً لحل النزاع، فيسمح لهما بالتحدث مع الطالب أو عضو هيئة التدريس) أحدهما أو كليهما وبصورة فردية أو ثنائية، والنظر في أي أدلة أو وثائق يرغب أي من طرفي النزاع في تقديمها. أما إن كان تظلمه ضد أي من رئيس القسم أو عميد الكلية، فتتم المناقشة مع من هو أعلى منهما مرتبة إدارية. وإلزام الطالب بحل الخلاف بالطريقة غير الرسمية المشار إليها يعد مخالفاً للأنظمة وفيه نوع من الضغط على الطالب أو الطالبة للتنازل عن حقه الذي كفلته له الأنظمة واللوائح المرعية في المملكة وكفله الشرع الحنيف.

### ب- التسوية الرسمية

يجب على الطالب / الطالبة ان يلتزم في تقديمه شكواه بعدد من الإجراءات والضوابط وهي:

- أن يتقدم بشكواه إلى رئيس القسم الذي يدرس فيه حتى ولو كانت الشكوى ضد أحد أعضاء هيئة التدريس المنتدبين من كلية أخرى لتدريس مادة أو أكثر لطلاب الكلية المقدم بها الشكوى.
- أن يكون تقديم الشكوى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى، ولا يجوز للطالب أن يتقدم بشكواه بعد مرور ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى كما لا يجوز له التقدم بأكثر من شكوى واحدة عن ذات الواقعة.
- أن يقوم بملء النموذج المعد للشكوى واستيفاء كافة البيانات الواردة به بالدقة والوضوح اللازمين.

- متابعة الطالب لشكواه وما تم فيها لمدة ثلاثين يوماً تبدأ من تاريخ تقديمه للشكوى وذلك بمراجعة وسؤال سكرتير القسم.
- على رئيس القسم أن يشكل لجنة من عضوين من هيئة التدريس بالقسم ليس من بينهما الأستاذ المتظلم منه، وترفع تقريرها إلى رئيس القسم لاتخاذ قراره، ويتم إبلاغ الطالب بالقرار.
- في حالة عدم اقتناع الطالب أو عدم صدور قرار القسم في موضوع الشكوى خلال المدة القانونية المحددة بثلاثين يوماً يجوز للشاكي التقدم لمجلس الكلية بطلب النظر والتحقيق في موضوع شكواه.
- يعرض التظلم على مجلس الكلية في أول جلسة انعقاد تالية، ويكون قرار المجلس نهائياً باعتماد محضر الجلسة.
- يبلغ سكرتير القسم الطالب بنتيجة قرار مجلس الكلية.
- ٢- لا يجوز حضور الشخص المتظلم منه أياً من اللجان أو الاجتماعات الرسمية التي قد تعقد للتصويت أو البت في قبول التظلم، أو نتيجته.
- ٤- لا تدخل فترات العطلات الرسمية في أي من المدد النظامية المذكورة سابقاً.
- ٥- يعتمد مجلس الجامعة هذه الضوابط والمواد الخاصة بها.
- ٦- كل ما لم يرد فيه نص خاص في هذه الضوابط يطبق بشأنه نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه التنفيذية.

## نموذج تظلم طالب/ طالبة من درجات الاختبار

بيانات الطالب:		
اسم الطالب/الطالبة:	تاريخ تقديم الطلب	
الرقم الجامعي	رقم الجوال :	
الكلية:	القسم:	
البريد الإلكتروني:		

رمز المقرر:

اسم المقرر:

الدرجة المتوقعة:

الدرجة المرصودة:

المعدل التراكمي:

اسم أستاذ المقرر:

المرفقات:

-١

-٢

-٣

توقيع الطالب:

## نموذج شكوى طالب/طالبة من واقعة ظلم أو رفع ضرر

بيانات الطالب:		
اسم الطالب/الطالبة:	تاريخ تقديم الطلب	
الرقم الجامعي	رقم الجوال:	
الكلية:	القسم:	
البريد الإلكتروني:		

تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى	الجهة / الشخص المتظلم منه
-------------------------------	---------------------------

## ثانياً: بيانات الشكوى

موضوع الضرر أو الظلم الواقع على مقدم الشكوى:

ملخص موضوع الشكوى (بصورة متسلسلة وفق حدوثها):

### الإثباتات (المستندات أو الشهود)

الخطوات والاجراءات السابقة التي اتخذت لمحاولة رفع الظلم أو حل المشكلة:

المرفقات:

-١

-٢

-٣

إقرار: أقر أنا الطالب/الطالبة:

بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة، وعلى مسؤوليتي الشخصية، ولا أقصد بها الكيد، أو النيل من سمعة المتظلم منه، وفي

حالة ثبوت عكس ذلك أكون مستحقاً لتطبيق عقوبة الشكوى الكيدية.

التوقيع