



جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز
Prince Sattam Bin Abdulaziz University

كلية العلوم والدراسات
الإنسانية بالسليل

الدليل الإجرائي للشكاوي والتظلمات



عمادة التطوير و الجودة
Center of Development & Quality

مُقَدِّمَةٌ

تعنى كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالسلييل وفقاً للحقوق والواجبات بجامعة الأمير سظام بن عبد العزيز بالعمل على إعطاء الطالب فكرة حول أحقيته في التظلم للمطالبة بحقوقه الأكاديمية وغير الأكاديمية، والوقت المحدد لذلك مع بعض الضوابط والإجراءات التي يجب على الطالب أن يكون على علم تام بها ليسهل له تحقيق أهدافه في مسيرته التعليمية.

تعمل كلية العلوم والدراسات الإنسانية بالسلييل على استقبال شكاوى وتظلمات الطلاب والعمل على التحقق منها ومن ثم التعامل معها بمهنية واحترافية وسرية والتحقق من تفاصيل الشكاوى وكذلك إيصالها للجهات المعنية بحل المشكلة ومتابعة سيرها.

الحق في التظلم:

للطالب الحق في التظلم داخل الكلية من أي أمر يراه منتقياً لحقوقه الأكاديمية أو غير الأكاديمية.

الفترة الزمنية لرفع التظلم:

يسقط حق الطالب في التقدم بالشكوى أو التظلم بعد مرور ١٥ يوماً من حدوث الواقعة محل الشكوى، ولا يقبل أي تظلم بعد مضي هذه المدة إلا بعذر مشروع يقبله رئيس القسم المعني.

ضوابط تقديم طلب التظلمات والشكاوى

يحق للطالب تقديم طلب التظلم مشتملاً على:

- ١- المعلومات الشخصية {الاسم - الرقم الجامعي - وسائل الاتصال به (الهاتف، البريد الإلكتروني)}.
- ٢- تحديد موضوع التظلم وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- ٣- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ٤- أسباب التظلم.
- ٥- تحديد الضرر بشكل واضح.
- ٦- الخطوات السابقة التي قام بها الطالب لمحاولة حل الموضوع.
- ٧- إيراد أي معلومات يراها الطالب مؤثرة.
- ٨- إرفاق الوثائق التي تثبت صحة التظلم.
- ٩- توقيع الطالب وتاريخ تقديم الطلب.

إجراءات تقديم الشكوى أو التظلم:

- ١- في حال رغبة الطالب برفع تظلم أو شكوى، فيجب عليه مبدئيًا مخاطبة المرشد الأكاديمي للطالب مباشرةً ومن ثم رئيس القسم لحل المشكلة.
- ٢- على الطالب المتابعة بمراجعة رئيس القسم خلال مدة ثلاثين يوماً من تقديم الشكوى أو التظلم.
- ٣- لا يجوز للطالب أن يتقدم بأكثر من شكوى أو تظلم عن ذات الواقعة.
- ٤- لرئيس القسم الحق في إحالة الطالب الى لجنة التأديب إذا ظهر أن تظلم الطالب كيدي.
- ٥- يقوم رئيس القسم باستشارة المرشد الأكاديمي لجمع أي تفاصيل إضافية ذات علاقة بالشكوى/التظلم بالإضافة إلى الحل/الإجراء المتخذ لحل المشكلة، كما يتم منح جميع الأطراف الفرصة للتحدث حول المشكلة، يقوم بعدها رئيس القسم باتخاذ القرار المناسب والرد على الشكوى المقدمة من الطالب.
- ٦- في حالة عدم رضی الطالب بالحلّ المتخذ من قبل رئيس القسم، بإمكان الطالب رفع الشكوى/التظلم إلى وكيل الكلية للشئون التعليمية والأكاديمية.
- ٧- حسب طبيعة المشكلة، فإن وكيل الكلية للشئون التعليمية والأكاديمية ينظر إلى الشكوى المقدمة من قبل الطالب، وبعدها يقوم باتخاذ الإجراء والقرار المناسب، والرد على الشكوى.
- ٨- في حالة عدم رضی الطالب ورجبته بتقديم طعن في قرار وكيل الكلية للشئون التعليمية والأكاديمية، فإنه بإمكانه رفع الشكوى/التظلم لعميد الكلية والذي سيقوم باتخاذ الإجراء/القرار المناسب والرد على الشكوى.
- ٩- يقوم العميد بالنظر إلى الشكوى/التظلم والمقترحات/الحلول المقدمة من قبل وكيل الكلية للشئون التعليمية والأكاديمية، ومن ثم اتخاذ الإجراء/القرار المناسب، على أن يكون قرار العميد هو القرار النهائي والمعتمد.

إجراءات عملية تقديم الشكاوى والتظلمات
بكلية العلوم والدراسات الانسانية بالسلييل

