



الرقم:

التاريخ: / / ١٤هـ

المرفقات:

قسم إدارة الأعمال

برنامج إدارة الأعمال

لجنة الارشاد الأكاديمي

اللائحة الداخلية للشكاوى والتظلمات

**الرسالة:** إعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال تعزيز البيئة التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع للمساهمة في تحقيق خطط التنمية وفق رؤية ٢٠٣٠.

تعليمنا يُحقق الرؤية

## برنامج إدارة الأعمال

## لجنة الإرشاد الأكاديمي

## اللائحة الداخلية للشكاوى والتظلمات

## مقدمة:

حرصاً من برنامج إدارة الأعمال بكلية العلوم الإدارية على تقديم كافة الحقوق الأكاديمية وغير الأكاديمية للطلاب، فقد وضعت إدارة البرنامج بعض الضوابط لتظلم الطالب/ة الجامعي وإجراءاته بما يضمن تمتع الطلاب بكافة حقوقهم، وأداء كافة واجباتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية، ويأمل البرنامج ان تكون هذه القواعد إضافة مهمة في مسعي الجامعة الدائم للحفاظ على بيئة تعليمية تتميز بضبط السلوك العام والتزام الاخلاق الفاضلة والتفوق العلمي وحفظ الحقوق لطلاب الجامعة ومنسوبيها .

يتم تشكيل لجنة لتلقي وفحص شكاوى الطلاب برئاسة منسق الإرشاد الأكاديمي وعضو هيئة تدريس آخر من كل برنامج علمي على أن تعرض الحالات التي ترد إليها للإحاطة أو اتخاذ الإجراء المناسب على لجنة التعامل مع شكاوي الطلاب (للقسم الرجالي والقسم النسائي) بصفة دائمة وشهريا وتكون لديها مهام محددة , و يجب تقديم الشكاوى بمجرد حدوث المشكلة ، ويجب رفع الشكاوى في أقرب فرصة إلى لجنة الشكاوى أو وضعها في أحد صناديق الشكاوى الموجودة في كل كلية بعد مليء استمارة الشكاوى التي يتم الحصول عليها من مكتب الإرشاد الأكاديمي بكل كلية أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة .

## أهداف لائحة الشكاوى والتظلمات :

١. الارتقاء بمستوى الطالب من الجوانب التعليمية والشخصية والاجتماعية من خلال تذليل العقبات التي تحول دون ذلك .
٢. فتح قنوات الاتصال بين الطلاب وسائر العناصر الأكاديمية والإدارية بالكلية لزيادة ربط الطلاب بالكلية وتنمية روح الانتماء لديهم .
٣. تنمية السمات الديمقراطية لدى الطلاب من خلال التعبير عن آرائهم ومشكلاتهم بدون خوف .
٤. التقييم غير المباشر لجميع العاملين والذي يؤدي إلى تصحيح السلبيات والأخطاء وتداركها أولاً بأول .

## آلية التعامل مع شكاوى ومقترحات الطلاب :

١. وضع الشكاوى في صناديق الشكاوى والاقتراحات بالكليات وأماكن تواجد الطلاب، ويقترح أن توزع ثلاث صناديق بكل كلية تبعاً لمساحتها .
٢. أو إرسال شكاوى أو اقتراح واستفسار من خلال صفحة الشكاوى والمقترحات الخاصة بالموقع الإلكتروني للجامعة .
٣. يتم فتح صناديق الشكاوى وتجميع الشكاوى أسبوعياً .
٤. جمع الشكاوى من البريد الإلكتروني أسبوعياً .
٥. يتم إرسال الشكاوى إلى من يعنيه الأمر بمجرد ورودها من الطالب .
٦. يتم الفحص والبت في كل المشاكل التي يمكن التعامل معها بصورة ودية أو رسمية مع مراعاة السرية الكاملة للشكاوى وسرعة البت في الشكاوى .
٧. الشكاوى التي تحتاج الرد من الأقسام العلمية تُرفع إلى رؤساء الأقسام ويكون الرد عن طريق لجنة معتمدة من قبل القسم ويفوض رئيس القسم بالتوقيع عليها حتى يثنى سرعة الرد وتكون الشكاوى سرية، أي يحتفظ باسم الطالب وبياناته لدى لجنة الشكاوى بكل كلية في ملفات خاصة. مع مراعاة ألا تزيد مدة الرد على الشكاوى أكثر من خمسة عشر يوماً .
٨. في حالة تعذر حل الشكاوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى عميد الكلية .

**الرسالة:** إعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال تعزيز البيئة التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع للمساهمة في تحقيق خطط التنمية وفق رؤية ٢٠٣٠.

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

المرفقات:

## قسم إدارة الأعمال

٩. تجمع اللجنة ردود الشكاوى وترسل بها إلى أصحابها (لذا ينبغي كتابة بيانات صاحب الشكاوى وتشمل الاسم (اختياري) - الفرقة - المستوى - الشعبة، وكذلك وسيلة الاتصال به مثل: رقم التليفون - البريد الإلكتروني، أو الاتفاق معه على موعد للرد على الشكاوى) وذلك لضمان سرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكاوى.

## الضوابط الموضوعية والإجرائية لرفع التظلم وتقديم الاستئناف:

يحق للطالب والطالبة التظلم والشكاوى ورفع الدعوى إلى الجهات المختصة من أي أمر يتضرر منه في علاقته بأي من منسوبي الجامعة أو جهاتها الإدارية أو الأكاديمية، وفقاً للقواعد والإجراءات المنظمة في هذا الموضوع، وتمكينه من معرفة نتيجة تظلمه، ويشمل ذلك تظلم الطالب من أي إساءة لفظية أو جسدية يتعرض لها، وتظلمه من نتائج المقررات التي حصل عليها، وتظلمه من رفض طلباته التي يرى استيفاءها للشروط النظامية، وعدم اقتناعه بأسباب رفضها. ولا يجوز أن يكون تظلم الطالب سبباً في عقوبته أو الانتقاص من كرامته أو إساءة معاملته أو هضم حقوقه.

وعلى الطالب في حال وقوع مظلمة عليه أن يرفع أمره أولاً خطياً إلى رئيس القسم في حدود الاحترام في معاملة مسجلة لها رقم وتاريخ عبر الاتصالات الإدارية ويفصل في التظلم بدقة ووضوح تاريخ المظلمة وتفصيل وقوعها، وما قد يكون لدى الطالب من بيانات عليها. وهناك العديد من الضوابط الموضوعية والإجرائية من المهم معرفتها والإلمام بها لدى الطالب والطالبة قبل البدء بتقديم أي شكاوى أو طعن في القرارات الصادرة، وأهم هذه الضوابط ما يلي:

## الضوابط الخاصة بتقديم الشكاوى والتظلمات:

هناك جملة من الضوابط الموضوعية والإجرائية لتقديم الشكاوى والتظلمات والنظر فيها المتعلقة بإدارة الحقوق الطلابية ومن أهمها:

١. تقديم تظلم عن الجهة المشتكى عن طريق كتابة خطاب يورد للقسم برقم وتاريخ عبر الاتصالات الإدارية يحصر الطالب على تسجيل الرقم والاحتفاظ به لتسهيل متابعة معاملته وليكن إثباتاً بأنه قدم على الجهة المختصة وهي إدارة البرنامج.
  ٢. تحرير الشكاوى المقدمة بشكل واضح ودقيق وتحديد الطلبات وتحريرها.
  ٣. الالتزام بالنماذج المحددة وبالطريقة الصحيحة لتقديم الشكاوى والتظلمات عبر المرشد الأكاديمي كما هو موضح في دليل الإرشاد الأكاديمي.
  ٤. تقديم المستندات التي تثبت صحة الواقعة أو صحة ما يدعيه الطالب إن وجدت.
  ٥. الالتزام بالحضور شخصياً في الوقت والمكان المحددين في حالة طلب إدارة البرنامج ذلك، مع التنبيه على أن عدم الحضور دون عذر مقبول يعد تنازلاً عن الاستمرار في نظر الشكاوى.
  ٦. ألا يكون قد سبق وأن رفع ذات الشكاوى وتم الفصل فيها من قبل ولم يقدم دليلاً أو مبرراً يوجب فتح الموضوع من جديد.
  ٧. أن تكون الواقعة محل التظلم قد اكتملت وتمت.
- مع التنبيه إلى أنه قد يتم رد الشكاوى شكلياً في الحالات التالية:
- ✓ إذا فات موعد تقديم الشكاوى بحسب لائحة الدراسة والاختبارات وقواعدها التنفيذية بجامعة نجران أو لائحة الحقوق الطلابية بالجامعة.
  - ✓ إذا لم يتم تحرير الشكاوى بشكل واضح ودقيق مثل: عدم تحديد الجهة المشتكى منها، أو عدم توضيح حيثيات الموضوع.
  - ✓ إذا لم يتم تحرير المطالب بشكل منطقي وواضح مثل: أن يكون المطلوب متعذراً تحقيقه أو غير ممكن نظاماً أو لم يتم تحرير المطلوب بدقة.

**الرسالة:** إعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال تعزيز البيئة التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع للمساهمة في تحقيق خطط التنمية وفق رؤية ٢٠٣٠.

## تعليمنا يحقق الرؤية



الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات:

## قسم إدارة الأعمال

- ✓ إذا لم يتم تقديم المستندات التي تثبت صحة شكوى الطالب إن وجدت.
- ✓ إذا ثبت أن الطالب لم يتقدم بتظلم سابق أمام الجهة المشتكى منها.
- ✓ إذا ثبت أن موضوع الشكوى لذات الطالب قد سبق الفصل فيه من اللجنة الدائمة.
- ✓ ملاحظة مهمة: رد الشكوى هنا يكون شكلياً، ويمكن للطالب إعادة رفع التظلم مرة أخرى متى ما استكمل الضوابط واستدرك الملاحظات التي تم الرد لأجلها.

جهة الاعتماد	مجلس قسم إدارة الأعمال
رقم الجلسة	الجلسة الرابعة
تاريخ الجلسة	١١-٣-١٤٤٢ هـ
جهة إعداد التقرير	لجنة المعيار الرابع الطلاب
رئيس القسم	د. أحمد مبارك ال جازع

**الرسالة:** إعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال تعزيز البيئة التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع للمساهمة في تحقيق خطط التنمية وفق رؤية ٢٠٣٠.

## تعليمنا يُحقق الرؤية