

المملكة العربية السعودية	كلية العلوم الإدارية
وزارة التعليم	برنامج إدارة الأعمال
جامعة نجران	الرسالة: أعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال من خلال برنامج متميز يلبي احتياجات سوق العمل وفقاً للقيم الإسلامية
الرؤية: التميز العلمي والأكاديمي من خلال برنامج متميز في إدارة الأعمال يشبع رغبات الطلاب والطالبات ويلبي احتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية.	

كلية العلوم الإدارية
وحدة الارشاد الأكاديمي
برنامج إدارة الأعمال
اللائحة الداخلية للشكاوى والتظلمات

تم اعتماد اللائحة الداخلية للشكاوى والتظلمات في مجلس القسم الرابع بتاريخ 11-3-1442 هـ قرار رقم 42/4/11

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 وأجراءاته بما يضمن تمتع الطلاب بكافة حقوقهم، وأداء كافة واجباتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية، ويأمل البرنامج أن تكون هذه القواعد إضافة مهمة في مسعى الجامعة الدائم للحفاظ على بيئة تعليمية تتميز بضبط السلوك العام والتزام الأخلاق 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 وشهرياً 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 :

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

آلية التعامل مع شكاوى ومقترحات الطلاب :

1. وضع الشكاوى في صناديق الشكاوى والاقتراحات بالكليات وأماكن تواجد الطلاب، ويقترح أن توزع ثلاث صناديق بكل كلية تبعاً لمساحتها .
2. أو إرسال شكاوى أو اقتراح واستفسار من خلال صفحة الشكاوى والمقترحات الخاصة بالموقع الإلكتروني للجامعة .
3. يتم فتح صناديق الشكاوى وتجميع الشكاوى أسبوعياً .
4. جمع الشكاوى من البريد الإلكتروني أسبوعياً .
5. يتم إرسال الشكاوى إلى من يعنيه الأمر بمجرد ورودها من الطالب .

المملكة العربية السعودية	كلية العلوم الإدارية
وزارة التعليم	برنامج إدارة الأعمال
جامعة نجران	الرسالة: أعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال من خلال برنامج متميز يلبي احتياجات سوق العمل وفقاً للقيم الإسلامية
الرؤية: التميز العلمي والأكاديمي من خلال برنامج متميز في إدارة الأعمال يشبع رغبات الطلاب والطالبات ويلبي احتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية.	

6. يتم الفحص والبت في كل المشاكل التي يمكن التعامل معها بصورة ودية أو رسمية مع مراعاة السرية الكاملة للشكوى وسرعة البت في الشكوى .
7. 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 ينتهي سرعة الرد وتكون الشكوى سرية، أي يحتفظ باسم الطالب وبياناته لدى لجنة الشكاوى بكل كلية في ملفات خاصة. مع مراعاة ألا تزيد مدة الرد على الشكوى أكثر من خمسة عشر يوماً .
8. في حالة تعذر حل الشكوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى عميد الكلية .
9. تجمع اللجنة ردود الشكاوى وترسل بها إلى أصحابها (لذا ينبغي كتابة بيانات صاحب الشكوى وتشمل الاسم (اختياري) - الفرقة - المستوى - الشعبة، وكذلك وسيلة الاتصال به مثل: رقم الهاتف - البريد الإلكتروني، أو الاتفاق معه على موعد للرد على الشكوى) وذلك لضمان سرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى .

الضوابط الموضوعية والإجرائية لرفع التظلم وتقديم الاستئناف:

يحق للطلاب والطالبة التظلم والشكوى 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 وتفاصيل 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 شكوى 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:
1. تقديم تظلم عن الجهة المشتكى عن طريق كتابة خطاب يورد للقسم برقم وتاريخ عبر الاتصالات الإدارية يحرص الطالب على تسجيل الرقم والاحتفاظ به لتسهيل متابعة معاملته وليكن إثباتاً بأنه قدم على الجهة المختصة وهي إدارة البرنامج.
 2. تحرير الشكوى المقدمة بشكل واضح ودقيق وتحديد الطلبات وتحريرها .
 3. الالتزام بالنماذج المحددة وبالطريقة الصحيحة لتقديم الشكاوى والتظلمات عبر المرشد الأكاديمي كما هو موضح في دليل الارشاد الأكاديمي.
 4. تقديم المستندات التي تثبت صحة الواقعة أو صحة ما يدعيه الطالب إن وجدت.
 5. 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 الشكوى .
 6. ألا يكون قد سبق وأن رفع ذات الشكوى وتم الفصل فيها من قبل ولم يقدم دليلاً أو مبرراً يوجب فتح الموضوع من جديد .
 7. أن تكون الواقعة محل التظلم قد اكتملت وتمت.

المملكة العربية السعودية		كلية العلوم الإدارية
وزارة التعليم		برنامج إدارة الأعمال
جامعة نجران		الرسالة: أعداد خريجين مزودين بالمعارف والمهارات في مجال إدارة الأعمال من خلال برنامج متميز يلبي احتياجات سوق العمل وفقاً للقيم الإسلامية
الرؤية: التميز العلمي والأكاديمي من خلال برنامج متميز في إدارة الأعمال يشبع رغبات الطلاب والطالبات ويلبي احتياجات سوق العمل ومتطلبات التنمية.		

- مع التنبيه إلى أنه قد يتم رد الشكوى شكلياً في الحالات التالية:
- ✓ إذا فات موعد تقديم الشكوى بحسب لائحة الدراسة والاختبارات وقواعدها التنفيذية بجامعة نجران أو لائحة الحقوق الطلابية بالجامعة.
 - ✓ إذا لم يتم تحرير الشكوى 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.
 - ✓ 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.

