



دليل الشكاوى والتظلمات لمنسوبي جامعة بيشة

1443هـ - 2021م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

محتوى الدليل

أولاً/ شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس:

- المواد المنظمة
- نموذج الشكاوى

ثانياً/ شكاوى وتظلمات الموظفين:

- أسباب الشكاوى
- إجراءات التظلم
- نماذج الشكاوى

ثالثاً/ التظلمات والشكاوى الطلابية:

- اللجان المختصة
- طرق تسوية التظلمات والشكاوى
- نماذج الشكاوى والتظلمات

شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس

مقدمة

إيماننا من جامعة بيشة بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية فقد حرصت الجامعة إلى الوصول إلى أقصى درجات رضاهم تحقيقاً لمبادئ الجودة والتي من أهمها العمل على زيادة جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة الداخليين لأهميتهم في مخرجات التعليم النهائية، والعمل على حل أي مشكلات قد يتعرضون لها ولذلك فقد عمدت إدارة الجامعة على تشكيل لجنة النظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس وتم إعداد آلية لتلقي الشكاوى والتظلمات.

وطبقاً للأعراف والتقاليد الجامعية، يفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات خلال جلسات مجالس الأقسام العلمية ومجالس الكليات أو العمادات المساندة، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة التي يتميز بها منسوبي الجامعة ونهج العمل الجامعي. وفي حال تعذر الحل عن طريق تلك المجالس فعوضو هيئة التدريس له كامل الحرية في الشكاوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية متبعاً آلية محددة سلفاً من قبل الجامعة.

المادة (١)

يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه القواعد المعاني المخصصة لها أدناه، وكل ما لم يرد يرجع في بيان مقصوده لأي من نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائح التنفيذة والأنظمة واللوائح والقرارات المعمول بها في المملكة، بما لا يتعارض وغايات هذه القواعد.

الجامعة: جامعة بيشة.

رئيس الجامعة: سعادة رئيس جامعة بيشة.

الوكالة: وكالة الجامعة للشؤون التعليمية رئيس اللجنة.

رئيس اللجنة: وكيل الجامعة للشؤون التعليمية رئيس اللجنة.

اللجنة: لجنة النظر في شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

المادة (٢) السياسة العامة:

زيادة جودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس والتعرف على مشاكلهم الأكاديمية والإدارية بما ينعكس إيجابياً على مخرجات العملية التعليمية.

المادة (٣) الهدف العام من تقديم الشكاوى أو التظلم:

رفع الظلم عن أعضاء هيئة التدريس بموجب نظام مجلس التعليم العالي واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها في جامعة بيشة.

المادة (٤) نطاق تطبيق الآلية:

تطبق مواد هذه الآلية على جميع أعضاء هيئة التدريس السعوديين وغير السعوديين العاملين في جامعة بيشة من مختلف المراتب العلمية والوكالات والكليات والعمادات المساندة والإدارات والفروع والكليات الجامعية.

المادة (٥):

تشكل لجنة للنظر بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس من منسوبي الجامعة ومن في حكمهم بقرار من سعادة رئيس الجامعة برئاسة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية وعضوية عدد من الأعضاء يتم ترشيحهم من قبل رئيس اللجنة بصفاتهم الاعتبارية الوظيفية، وتكون مدة عمل اللجنة سنة من تاريخ صدور القرار:

- وكيل الجامعة للشؤون التعليمية رئيساً.
- عميد الموارد البشرية عضواً ونائباً لرئيس اللجنة.
- عميد الكلية المعنية.
- مدير إدارة الموارد البشرية.
- مدير إدارة شؤون الموظفين.
- عضو من إدارة الشؤون القانونية.
- عضو منتدب من عمادة التطوير والجودة.
- عضو من وكالة الجامعة.

المادة (٦) تختص اللجنة بالمهام والمسؤوليات التالية:

١. متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.
٢. معالجة المشكلات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس.
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 اجتماع وتقرير تفصيلي يتضمن التوصيات المناسبة لمعالجة الشكاوى والتظلمات.
٩. رفع محاضر اجتماعات اللجنة بما تتضمنه من توصيات لمعالي رئيس الجامعة.
١٠. إحالة الشكاوى أو التظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية للجهات المختصة.

المادة (٧)

يحق لوكالة الجامعة للشؤون التعليمية 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 أعضاء هيئة التدريس في جامعة بيشة فيما يلي:

- التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس.
- المساهمة في تطوير بيئة العمل الأكاديمي والإداري.
- المحافظة على المتميزين من أعضاء هيئة التدريس والإبقاء عليهم.
- تحقيق مبدأ الشفافية والعدالة من خلال آلية عمل واضحة تبين الخطوات الإجرائية المتبعة في عملية تقديم شكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس.
- التعرف على الهموم والمصاعب التي تواجه أعضاء هيئة التدريس والعمل على تذليلها.

المادة (٩) المعايير والأسس التي تحكم عمل اللجنة:

- الخبرة والكفاءة في معالجة مواضيع التظلمات والشكاوى.
- الحرص على سرية الشكاوى أو التظلم، وبناء عليه تعتبر جميع المستندات المتعلقة بشكاوى وتظلمات أعضاء هيئة التدريس وجميع المداولات التي تعقدتها اللجنة سرية ولا يفصح عنها إلا للأشخاص الذين يحق لهم الاطلاع على المعلومات بموجب طبيعة أدوارهم في عملية معالجة تلك الشكاوى أو التظلمات.
- يكون اجتماع اللجنة كل أسبوع وبشكل دوري للنظر في الشكاوى والتظلمات.
- الموضوعية والحيادية عند النظر في الشكاوى والتظلمات.
- اعتماد نظام مجلس التعليم العالي واللوائح التنفيذية المعمول بموجبها كلائحة توظيف غير السعوديين في الجامعات، واللائحة المنظمة لشؤون منسوبي الجامعات السعوديين من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.
- الحرص على عدم إلحاق الضرر بأعضاء اللجنة بسبب الشكاوى أو التظلم.
- إتاحة المجال لإمكانية وصول اللجنة لأي من الوثائق والمستندات موضوع الشكاوى أو التظلم.
- سرعة البت في الشكاوى، ويعتمد ذلك على طبيعة موضوع الشكاوى أو التظلم.

المادة (١٠) الأسباب الموعزه للشكاوى أو التظلم:

- التظلم على قرار إداري بخصوص أي حق من حقوق عضو هيئة التدريس تضمنه اللوائح التنفيذية.
- الشكاوى على عضو هيئة تدريس آخر.
- التظلم من قرار أكاديمي فيما يتعلق بالأبحاث العلمية أو الترقيات الأكاديمية.
- التظلم على قرار مالي بخصوص حقوقه المالية.
- صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية مجحف في حق عضو هيئة التدريس لا يحقق التوازن مع نظرائه من أعضاء هيئة التدريس أو لا يعبد إليه كامل حقوقه.

المادة (١١) وسائل تقديم الشكاوى والتظلمات.

- عن طريق النظام الإلكتروني "تواصل".
- لقاءات مباشرة مع الإدارة العليا.
- لقاءات رؤساء الأقسام العلمية مباشرة.
- نظام الشكاوى والاقتراحات من خلال الموقع الإلكتروني للجامعة أو ركن الموظف.
- البريد الإلكتروني لعمادة التطوير والجودة.

المادة (١٢) الخطوات الإجرائية لتقديم الشكاوى والتظلمات:

- تقوم عمادة التطوير والجودة بمتابعة تزويد الكليات والإدارات بنماذج الشكاوى أو التظلم على أن يكون متابعتها بعهدة العمادة.
- يقوم مقدم الشكاوى أو التظلم بتعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكاوى أو التظلم وحسب الوسيلة المستخدمة في تقديمها.

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.

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

تقوم اللجنة بالنظر في الشكوى أو التظلم ودراسة موضوعها والتحقق من أسبابها بالوسائل التي تضمن التوصل إلى الحقائق مع التوصية لمعالى رئيس الجامعة بالتوصيات المناسبة، حيث يتم: رفض الشكوى في حال عدم اكتمال تعبئة كافة البيانات المطلوبة في نموذج الشكوى أو التظلم، وحفظها.

قبول النظر في موضوع الشكوى أو التظلم، ويتم:

رد الشكوى على مقدمها في حال عدم ثبوت صحتها واتخاذ الإجراءات اللازمة بحقه في حال تكرار ذلك، وحفظها.

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

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

الأولى تفيد باستلام الشكوى أو التظلم، متضمنة رقم الشكوى وتاريخ الاستلام وبيانات الطالب، وبيانات الشكوى أو التظلم.

الثانية تتضمن قرار أو قرارات اللجنة خلال (٣) أيام من تاريخ استلام 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 اتخاذ تلك القرارات، وله الحق في الطعن على قرارها خلال أسبوع تسلمه قرار اللجنة. يسمح لعضو هيئة التدريس بالطعن على قرار أو قرارات اللجنة خلال أسبوع من تسلمه ذلك القرار أو تلك القرارات.

تقوم اللجنة بمتابعة الشكاوى والتظلمات باستخدام نموذج متابعة لشكوى أو تظلم.

تتم أرشفة الشكاوى الواردة وثائقياً وإلكترونياً لدى اللجنة، وتحفظ نسخة لدى عمادة التطوير والجودة لغايات التوثيق واستخدامها كمؤشر في تقييم الأداء المؤسسي. يتم مراجعة الآلية وقياس أدائها دورياً.

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

نموذج الشكوى أو التظلم. (مرفق النموذج)

أية مستندات أو وثائق مدعمة.

نموذج متابعة الشكوى أو التظلم.

المادة (١٤)

يعمل بهذه القواعد التنفيذية اعتباراً من تاريخ اعتمادها من قبل سعادة رئيس الجامعة.

نموذج شكاوى أو تظلم أعضاء هيئة التدريس

هـ / /					تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم:	
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم						
					الاسم رباعيا:	
					القسم:	
					الكلية:	
<input type="checkbox"/> معيد	<input type="checkbox"/> محاضر	<input type="checkbox"/> أستاذ مساعد	<input type="checkbox"/> أستاذ مشارك	<input type="checkbox"/> أستاذ	الرتبة العلمية:	
<input type="checkbox"/> لا يوجد	<input type="checkbox"/> أخرى حدد:	<input type="checkbox"/> رئيس قسم	<input type="checkbox"/> وكيل	<input type="checkbox"/> عميد	العمل الإداري:	
					رقم الجوال:	
					البريد الإلكتروني:	
بيانات الشكاوى أو التظلم						
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم			هل شكواك عن شخص آخر؟
إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص أو المسمى الوظيفي له وطبيعة ارتباطك به:						
تفاصيل الشكاوى أو التظلم						
يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل - على سبيل المثال، ما الذي حدث، ومتى (أكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك. إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية.						
ما تأثير موضوع الشكاوى أو التظلم الواقع عليك؟						
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم			هل تعرضت لنفس المشكلة من قبل؟
إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تقديم التفاصيل:						
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم			هل قمت بأي إجراء سابقا لحل المشكلة؟
إذا كانت الإجابة بنعم، فصف ما قمت به لحل المشكلة:						
معلومات أخرى						
<input type="checkbox"/> لا			<input type="checkbox"/> نعم			هل هناك أي معلومات أخرى ترغب في اضافتها؟
إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تقديم التفاصيل:						
توقيع مقدم الشكاوى أو التظلم						

بعد التعبئة ترسل على نظام تواصل أو على البريد الإلكتروني الخاص بعمادة التطوير والجودة DQ@ub.edu.sa

شكاوى وتظلمات الموظفين

أهداف الدليل

- توضيح إجراءات التظلمات لجميع المعنيين والالتزام بتطبيق القانون.
- إيجاد قنوات الاتصال والتواصل وتمكين الموظفين من إبداء وجهة نظرهم وآرائهم في أي إجراء أو قرار قد يؤثر على بيئة العمل، والمحافظة على علاقات تواصل فعالة وعادلة بين الجهة الحكومية وموظفيها.
- تحقيق العدالة والرضا الوظيفي واستقرار الأوضاع القانونية للموظفين.
- توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بتنظيم حق الموظفين في التظلم نتيجة الإخلال بحق من حقوقهم الوظيفية.

أسباب التظلم أو الشكوى

يجوز للموظف أن يتقدم بتظلم خطي أو شكوى في أي من الحالات التالية:

الجزءات الإدارية المفروضة عليه أو أي قرارات إدارية أخرى صادرة بحقه، بما فيها نتائج تقييم الأداء، وذلك خلال مدة لا تتجاوز عشرة (١٠) أيام عمل من تاريخ علمه اليقيني بقرار الجزاء أو الإجراء الإداري الصادر بحقه.

التعرض لأي ضغط أو إكراه أو طلب غير مشروع من أي موظف سواء كان رئيساً أو زميلاً أو مرؤوساً، للتصرف بشكل غير قانوني، أو القيام أو الامتناع عن القيام بعمل أو بأجر معين، من شأنه أن يشكل انتهاكاً لواجبات الموظف المتعلقة بالنزاهة والسرية.

إجراءات التظلم والشكاوى والية تطبيقها

هناك عدد من الخطوات لإجراء التظلمات، على النحو التالي:

- إجراءات تخص صاحب التظلم
- تعبئة النموذج رقم (١) نموذج تقديم تظلم أو شكوى وتقديمه إلى إدارة الموارد البشرية أو الجهة المختصة وإرفاق نسخة من المستندات المؤيدة لتظلمه على أن يتم ذلك من خلال أسبوعين من تاريخ إخطاره بالقرار أو التصرف المتظلم منه.

إجراءات تخص عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة

- تحويل النموذج إلى الجهة المختصة لبحث التظلم ومحاولة إيجاد حلول مناسبة داخلياً أو تحويله مباشرة إلى لجنة التظلمات والشكاوى خلال مدة أسبوعين من تاريخ تقديم التظلم.
- إرسال نموذج رقم (١) والمرفقات ونموذج رقم (٢) للجنة التظلمات عبر البريد الإلكتروني المخصص لذلك.

إجراءات تخص لجنة التظلمات

- النظر في التظلمات المقدمة من موظفي الجامعة، على أن تتخذ هذه اللجنة قراراتها بالأغلبية المطلقة.
- البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام (١٠) عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم.
- إخطار الموظف بقرار لجنة التظلمات خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ صدور القرار.

- تصدر لجنة التظلمات قراراتها وتعرض نسخة منها على السلطة المختصة للعلم، ويجوز للموظف خلال عشرة أيام (١٠ أيام) عمل من تاريخ إبلاغه بالقرار الإداري الصادر في حقه، أن يقوم بتقديم اعتراض خطي موقع منه الى لجنة التظلمات مرفقا به القرار المتظلم منه وفقا للأحكام والإجراءات الواردة بقرار إنشاء لجنة التظلمات.

إجراءات تخص لجنة التظلمات

- يتولى مقرر اللجنة إخطار رئيس اللجنة بالتظلم ويتم الاطلاع عليه من قبل رئيس اللجنة مسبقا قبل تحويله للمقرر لتحديد موعد الاجتماع وإبلاغ اللجنة بموعد الاجتماع قبل الموعد بأسبوع على الأقل.
- تجتمع اللجنة للنظر والبت في التظلم.
- إذا تبين للجنة أن التظلم لا يدخل في نطاق اختصاص اللجنة أو أنه لا تتوافر فيه الشروط المطلوبة لقبوله تصدر اللجنة قراراً مسبباً بعدم الاختصاص أو بعدم قبول التظلم أو رده حسب الأحوال ويبلغ القرار إلى صاحب التظلم عن طريق عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة.
- تصدر اللجنة قراراتها مسببه بأغلبية أعضائها الحاضرين على أن يكون الرئيس أو من يخوله من ضمنهم وفي حال تساوي الأصوات يرجع الجانب الذي منه رئيس اللجنة.
- تكون مداوات اللجنة سرية وتصدر قراراتها في التظلم خلال مدة لا تزيد عن ثلاثون يوماً من تاريخ تحويل التظلم لها.
- يجوز للعضو المخالف لقرار اللجنة أن يسجل اعتراضه خطياً ضمن محضر الاجتماع.
- تدون قرارات اللجنة في محاضر متسلسلة الأرقام ويتم التوقيع عليها من قبل رئيس اللجنة والأعضاء الآخرين.
- إذا تبين للجنة عند نظر أي من التظلمات وجود جريمة جزائية أن تحيل التظلم وجميع مرفقاته إلى الجهات المختصة وله أن يقرر إما استكمال الإجراءات عن الشق الإداري من التظلم أو وقفها أيهما انسب حسب تقدير اللجنة.
- يتولى مقرر اللجنة إحالة قرار اللجنة إلى عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة.

إجراءات تخص لجنة التظلمات

- استلام القرار الصادر من لجنة التظلمات.
- الاحتفاظ بنسخة من القرار في ملف التظلمات.
- إرسال نسخة من القرار رسمياً لجهة العمل صاحب التظلم وصاحب التظلم.
- إجراءات تخص جهة عمل صاحب التظلم.
- استلام قرار لجنة التظلمات.
- تلتزم جهة عمل صاحب التظلم بتنفيذ القرار الصادر عن لجنة التظلمات.

إجراءات تخص عمادة الموارد البشرية أو الجهة المختصة

متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من لجنة التظلمات في جهة عمل صاحب التظلم.

نموذج (١)

التاريخ:

المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة بيشة
اللجنة العليا للتظلمات والشكاوى

نموذج (١)

نموذج تقديم التظلم او الشكوى

رقم التظلم		
تاريخ تقديم الشكوى أو التظلم:		هـ / /
بيانات مقدم الشكوى أو التظلم		
الاسم رباعياً:		
الرقم الوظيفي:		
المسمى الوظيفي:		
الإدارة/القسم		
تاريخ التعيين/التعاقد		هـ / /
رقم الجوال:		
البريد الإلكتروني:		
بيانات الشكوى أو التظلم		
هل شكواك عن شخص آخر؟		<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
إذا كانت الإجابة بنعم، حدد الشخص أو المسمى الوظيفي له وطبيعة ارتباطك به:		
تفاصيل الشكوى أو التظلم		
يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل -على سبيل المثال، ما الذي حدث، ومتى (أكتب التاريخ) ومن كان هناك وما إلى ذلك. إذا كنت تحتاج إلى مساحة أكبر، فيرجى إرفاق صفحات إضافية.		
أقرأ أنا الموظف /الموظفة على صحة البيانات المسجلة		
اسم مقدم الشكوى أو التظلم	توقيع مقدم الشكوى أو التظلم

نموذج (٢)

التاريخ:

المرفقات:



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة بيشة
اللجنة العليا للتظلمات والشكاوى

نموذج (٢)

نموذج تقديم التظلم او الشكوى

اللجنة العليا للتظلمات				
استمارة البيانات الشخصية نموذج (٢)				
	الرقم الوظيفي		الاسم	
	القسم		الإدارة/الكلية	
	تاريخ التعيين		المسمى الوظيفي	
			المسؤول المباشر	
المؤهلات العلمية				
م	المؤهل	التخصص	اسم الجهة	سنة التخرج
الترقيات او تعديل الوضع خلال ثلاث سنوات				
.....				
.....				
.....				
.....				
الجزاءات خلال ثلاث سنوات				
.....				
.....				
.....				
.....				
رأي الموارد البشرية حول التظلم				
.....				
.....				
.....				
.....				
	الاسم		المسمى الوظيفي	
	التاريخ	١٤...../...../..... هـ	التوقيع	

الشكاوى والتظلمات الطلابية

مقدمة

باعتبار الطالب هو محور العملية التعليمية، أعدت جامعة بيشة دليل للطالب شاملاً كل ما يهمله في العملية التعليمية والخدمات المساعدة، وينبثق منه مجموعة من الأدلة الفرعية، ولقد أعدت هذه الأدلة بغرض المساعدة والتبصير في شؤون بعينها، وتشمل مجموعة الأدلة الدليل الحالي "دليل التظلمات والشكاوى الطلابية"، ليكون مرشداً للطالب يبصره بحقوقه وواجباته، وتعريفه بالطرق النظامية والقانونية حسب اللوائح والقوانين والأعراف الجامعية التي يتعين عليه أن يسلكها للحصول على حقوقه ورفع الظلم عنه.

تمهيد

تشمل الشكاوى أو التظلم الأكاديمي المتعلق بمسائل أكاديمية: القبول والدرجات والإيقاف الأكاديمي والتضليل والانتحال وتزوير المعلومات عن عمد وتقديم العمل المعد لمقرر ما في مقرر آخر، بالإضافة إلى انتهاك حقوق التأليف. وتتضمن الشكاوى غير الأكاديمية كذلك على سبيل المثال للحصر التحرش (اللفظي أو الجسدي) والتهديد والسلوك التخريبي والسلوك التعسفي داخل الحرم الجامعي والغرامات أو الرسوم والاستبعاد من استخدام خدمة معينة والتمييز، وكذلك الاطلاع على السجلات، ومخالفة السياسات.

وتنتهج جامعة بيشة سياسة عادلة في التعامل مع طلابها وعلاقتهم مع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو غيرهم من أفراد مجتمع الجامعة، مستهدفة من ذلك تأسيس وتنفيذ سياسات وإجراءات تظلم الطالب الأكاديمية أو غير الأكاديمية. ولتحقيق ذلك تم إنشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية.

اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية

أقرت اللائحة المنظمة لعمل لجان الحقوق الطلابية بجامعة بيشة في مجلس الجامعة تشكيل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية على مستوى الجامعة، إضافة إلى تشكيل لجان فرعية للحقوق الطلابية بالكليات. وتهدف الجامعة من إنشاء هذه اللجان إلى:

- تحقيق مجتمع جامعي متجانس تسود فيه روح التعاون المتبادل بين منسوبيها.
- إقرار مبادئ العدل والإنصاف كدعامة أساسية في بناء مجتمع مثالي داخل الجامعة ودعم حقوق الطلاب على أسس تتوافق مع الأنظمة واللوائح المطبقة بها.
- تقديم الاستشارات اللازمة للطلاب وتبشيرهم بحقوقهم الجامعية وكيفية الحصول عليها باللجوء إلى القنوات النظامية والرسمية داخل الجامعة في إطار القواعد والأنظمة المعمول بها.

أولاً: اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب:

تتشكل اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب بالجامعة بقرار من رئيس الجامعة لمدة سنتين قابلة للتجديد، وتتألف من:

- وكيل/ة كلية الآداب يتولى رئاسة اللجنة.
- عضو هيئة تدريس من قسم الدراسات الإسلامية يكون نائباً للرئيس.
- وكيل عمادة القبول والتسجيل.
- وكيل عمادة الدراسات العليا.
- عضو من الإدارة القانونية.
- عضوين من هيئة التدريس في كليات الجامعة بشطر الطالبات.
- اللجنة الاستعانة بمن تراه مناسباً لأداء مهامها المناطة بها.

آلية عمل اللجنة:

يكون انعقاد اللجنة الدائمة بصفة مستمرة لمباشرة المهام الإدارية والفنية، وتختص بالنظر والتحقيق في التظلمات

الواردة لها في موعد أقصاه (١٥ يوماً) من تاريخ استلام التظلم. وتباشر النظر بما يرد لها من:

- تظلمات الطلاب التي يحيلها رئيس الجامعة.
- تظلمات الطلاب التي لم تفشل فيها اللجان الفرعية خلال المدة القانونية.
- تظلمات الطلاب ضد القرارات الصادرة من اللجان الفرعية.
- تظلمات الطلاب التي ترى اللجان الفرعية إحالتها إلى اللجنة الدائمة لسبب من الأسباب.
- 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 انتهاء من التحقيق توصيتها 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 رئيس الجامعة أو مجلس الجامعة نهائياً، وغير قابل للتظلم منه، ويتم إعلان ذوي الشأن بالقرار.

ثانياً: اللجان الفرعية

أعضاء اللجان الفرعية:

يتم إنشاء لجنة فرعية في مقر كل كلية تابعة للجامعة، ويكون إنشاؤها بقرار يصدر كل عام دراسي من مجلس الكلية، وتتألف من ثلاثة أعضاء هيئة تدريس يكون أحدهم يتولى منصباً إدارياً في الكلية وتشكل لجنة مماثلة لها في شطر الطالبات.

عمل اللجنة الفرعية:

تختص في تلقي الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلاب (نموذج ٢) بشأن أية مشكلات أكاديمية، حتى إن كانت الشكاوى ضد أحد أعضاء هيئة التدريس، ويتم تقديم الشكاوى أو التظلم بحسب النموذج المعد لهذا الغرض.

الفصل بالشكوى:

يتم الفصل في الشكوى أو التظلم في مدة أقصاها ١٥ يوماً من تاريخ تقديم الشكوى ولا يصبح القرار الصادر من اللجنة الفرعية نافذاً إلا من تاريخ اعتماده من صاحب الصلاحية المختص، طبقاً للوائح والأنظمة، ويعلن القرار إلى ذوي الشأن ويكون قابلاً للتظلم منه خلال ١٥ يوماً من تاريخ إعلان القرار، ويكون التظلم أمام اللجنة الدائمة في الجامعة (نموذج ١).

تسوية التظلمات والشكاوى

طريقة التسوية غير الرسمية:

بداية يجب على الطالب 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 غير الرسمية يفترض من رئيس القسم أو عميد الكلية المنتمي لهما عضو هيئة التدريس أن يكونا وسيطاً لحل النزاع، فيسمح لهما بالتحدث مع الطالب وعضو 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.

إلزام 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.

طريقة التسوية الرسمية:

- يجب على الطالب/الطالبة أن يلتزم في تقديمه شكواه بعدد من الإجراءات والضوابط وهي:
- أن يتقدم بشكواه إلى مقر اللجنة الفرعية المشكلة داخل كليته 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 أيّاً كانت هذه الواقعة، وعلى سبيل المثال: إعلان نتيجة اختبار اعتداء وقع على الطالب بالقول أو الفعل – منع الطالب من استخدام حق من حقوقه الواردة بوثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي ... الخ.
- لا 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 وبالاختصار الذي لا يخل بالمضمون (نموذج التظلم إلى اللجنة الفرعية المرفق ٢).
- النماذج موجودة بالموقع الإلكتروني للجامعة ويمكن التعامل معها إلكترونياً.
- أن يسلم نموذج شكواه بعد استيفائه إلى سكرتير اللجنة ويستلم منه إيصال يفيد تسليمه للشكوى وقيدها بسجل اللجنة (نموذج ٣ ، ٤).
- متابعة الطالب لشكواه وما تم فيها لمدة ثلاثين يوماً تبدأ من تاريخ تقديمه للشكوى وذلك بمراجعة وسؤال سكرتير اللجنة في المقر المعد لذلك.
- في حالة عدم صدور قرار اللجنة الفرعية في موضوع الشكوى خلال المدة القانونية المحددة بثلاثين يوماً يجوز للشاكي التقدم للجنة الدائمة بطلب النظر والتحقيق في موضوع شكواه وذلك على النموذج المعد لهذا الغرض (نموذج ١).

- يتم تعيين عضواً يختاره الطالب وإذا تعذر ذلك فإن أمانة اللجنة الدائمة تحده ليقوم بمساعدة الطالب للدفاع عن نفسه أمام اللجنة.
- يجوز للطالب أن يتظلم من القرار الصادر من اللجنة الفرعية في حالتين هما:
الحالة الأولى: صدور قرار بحفظ أو رفض الشكوى.
الحالة الثانية: صدور قرار معتمد من صاحب الصلاحية لا يحقق رغبة الطالب أو لا يعيد إليه كامل حقوقه التي يطالب بها في شكواه.
- يكون التظلم أمام اللجنة الدائمة ومقرها عمادة شؤون الطلاب بإدارة الجامعة خلال خمس عشر يوماً تبدأ من تاريخ توقيع الطالب بالعلم والاطلاع على القرار الصادر من اللجنة الفرعية، يقدم التظلم وذلك بأن يقوم الطالب بملء واستيفاء النموذج المعد لذلك في مقر اللجنة الدائمة ويسلمه لسكرتير هذه اللجنة إيصالاً يفيد استلام التظلم منه.

نماذج التظلم والشكاوى الطلابية

نموذج ١

الرقم:	المملكة العربية السعودية
التاريخ:	وزارة التعليم
المرفقات:	جامعة بيشة
	اللجنة الدائمة لحقوق الطلابية

نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة (نموذج ١)

بتاريخ/...../١٤ هـ

من الطالب/ة:.....الكلية:.....
الرقم الجامعي:..... رقم الجوال:.....
ضد المتظلم منه:..... وظيفته:..... جهته:.....

العرض



عرض ابتدائي
 عرض استئنافي



تقدمت إلى اللجنة الفرعية بكلية بتاريخ/...../١٤ هـ
الايصال (.....)
بشأن.....
..... وصدر بتاريخ/...../١٤ هـ قرار اللجنة الفرعية بـ.....
أسباب التظلم وإثباتاته:.....

تعهد

أتعهد أنا الطالب(ة):..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية ولأنها لا يقصد بها الكيد أو النبيل من سمعة المتظلم منه، وأنه في حال ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب طلاب الجامعة.
تحريراً في/...../١٤ هـ
التوقيع:.....
الطالب/الطالبة:.....

نموذج رقم (١)

<p>الرقم: التاريخ: المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة كلية:</p> <p>اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
<p>نموذج تظلم إلى اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية بكلية:</p>		
<p>من الطالب/ة: بتاريخ/...../..... هـ ١٤</p>		
<p>الرقم الجامعي: رقم الجوال:</p>		
<p>ضد المتظلم منه: وظيفته: جهته:</p>		
<p><u>العرض</u></p>		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p>تاريخ حدوث الواقعة محل التظلم:/...../..... هـ ١٤</p> <p>ملخص موضوع التظلم:</p>		
<p>الاثباتات:</p>		
<p><u>تعهد</u></p>		
<p>أتعهد أنا الطالب(ة): بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية ولأنها لا يقصد بها الكيد أو النيبيل من سمعة المتظلم منه، وأنه في حال ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب طلاب الجامعة.</p>		
<p>تحريراً في/...../..... هـ ١٤</p> <p>التوقيع:</p> <p>الطالب/الطالبة:</p>		
<p>نموذج رقم (٢)</p>		

<p>الرقم: التاريخ: المرفقات:</p>	 	<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة بيشة اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية</p>
<p><u>إيصال استلام</u></p> <p>بتاريخ/...../١٤ هـ</p> <p>استلمت أنا:..... بتاريخ...../...../١٤ هـ</p> <p>سكرتير /سكرتيرة اللجنة:</p> <p>تظلم مقدم من الطالب/الطالبة:.....</p> <p>من كلية:..... الرقم الجامعي:.....</p> <p>وقيد التظلم برقم (.....)</p> <p>المرفقات:</p> <p>..... ١</p> <p>..... ٢</p> <p>..... ٣</p> <p>..... ٤</p> <p>..... ٥</p>		
<p>المستلم</p> <p>..... الاسم:</p> <p>..... التوقيع:</p>		
<p>نموذج رقم (٣)</p>		

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة بيشة
كلية:.....
اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

إيصال استلام

بتاريخ/...../..... هـ ١٤

استلمت أنا:..... بتاريخ/...../..... هـ ١٤

سكرتير /سكرتيرة اللجنة:.....

تظلم مقدم من الطالب/الطالبة:.....

من كلية:..... الرقم الجامعي:.....

وقيد التظلم برقم (.....)

المرفقات:

١.
٢.
٣.
٤.
٥.

*تنبيه: يحق للطالب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة بعد مرور (١٥) يوما من تقديمه إلى اللجنة الفرعية بالكلية إذا لم يصدر قرار في تظلمه خلال تلك المدة.

المستلم

..... الاسم:

..... التوقيع:

نموذج رقم (٤)

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة بيشة
كلية:.....
اللجنة الفرعية لحقوق الطلاب



الرقم:
التاريخ:
المرفقات:

إيصال استلام قرار اللجنة الفرعية لحقوق الطلاب

استلمت أنا:..... الرقم الجامعي:.....
القرار الصادر من اللجنة الفرعية رقم:..... وتاريخ...../...../..... ١٤ هـ بشأن التظلم المرفوعة مني
ضد..... بتاريخ...../...../..... ١٤ هـ.
سكرتير /سكرتيرة اللجنة:

الاسم:.....
التاريخ:.....

وقيد بالقرار برقم (.....)

المرفقات:

١.
٢.
٣.
٤.
٥.

المستلم

الاسم:.....

التوقيع:.....

*تنبيه: يحق للطالب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة لحقوق الطلاب بالجامعة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية وذلك خلال (١٥) يوما من استلامه القرار.

نموذج رقم (٥)

وَصَلَّى اللّٰهُ عَلٰى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

www.UB.edu.sa

نحو مجتمع معرفي مبدع
Towards a creative, knowledge
based community