

# دليل التظلمات والشكاوى الطلابية

إعداد

عمادة التطوير والجودة

٢٠١٩

## المحتويات

مقدمة الدليل

تمهيد

لجان حماية الحقوق الطلابية

استعراض مثال من الحقوق الطلابية

## مقدمة الدليل

باعتبار الطالب هو محور العملية التعليمية، أعدت الجامعة دليل للطالب شاملا 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 مرشدا 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 الشكوى 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 لا الحصر 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 القصيم سياسة عادلة في التعامل مع طلابها وعلاقاتهم مع الإداريين أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين أو غيرهم من أفراد مجتمع الجامعة، مستهدفة من ذلك تأسيس وتنفيذ سياسات وإجراءات تظلم الطلاب الأكاديمية أو غير الأكاديمية. ولتحقيق ذلك تم انشاء وحدة حماية الحقوق الطلابية.

## اللجنة الدائمة لحماية الحقوق الطلابية

### اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية

أقرت اللائحة المنظمة لعمل لجان الحقوق الطلابية بجامعة القصيم في مجلس الجامعة في جلستها الثالثة المنعقدة بتاريخ ١٤٣٩/٣/٩ هـ. وتتضمن اللائحة تشكيل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية على مستوى الجامعة، إضافة إلى تشكيل لجان فرعية للحقوق الطلابية بالكليات. وتهدف الجامعة من إنشاء هذه اللجان إلى :

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

### أولاً: اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية :

تتشكل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة بقرار من مدير الجامعة لمدة سنتين قابلة للتجديد، وتتألف من :

1. عضوية هيئة تدريس من كلية الشريعة والدراسات الإسلامية يتولى رئاسة اللجنة.
2. عضو هيئة تدريس من قسم الأنظمة في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية يكون نائباً لرئيس.

3. وكيل عمادة القبول والتسجيل.
4. وكيل عمادة الدراسات العليا.
5. عضو من الإدارة القانونية.
6. عضوين من أعضاء هيئة التدريس في كليات الجامعة بشرط الطالبات.
7. للجنة 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:

1. تظلمات الطلاب التي يحيلها مدير الجامعة.
2. تظلمات الطلاب التي لم تفصل فيها اللجان الفرعية خلال المدة القانونية.
3. تظلمات الطلاب ضد القرارات الصادرة من اللجان الفرعية.
4. 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 مدير 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 معالي مدير الجامعة لاعتمادها أو اتخاذ القرار المناسب، ويجوز لمدير 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.

#### 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 بشرط ألا 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 المختصة، 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 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.

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 ان يلتزم في تقديمه شكواه بعدد من الإجراءات والضوابط وهي:

١- 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.

٢- أن يكون تقديم الشكوى خلال ثلاثين يوماً من تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى أياً كانت هذه الواقعة، وعلى سبيل المثال: إعلان نتيجة اختبار اعتداء وقع علي الطالب بالقول أو الفعل - منع الطالب من استخدام حق من حقوقه الواردة بوثيقة حقوق والتزامات الطالب الجامعي ..... - الخ.

٣- 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.

- ٤- أن يقوم بملء النموذج المعد للشكوى واستيفاء كافة البيانات الواردة به بالدقة والوضوح اللازمين وبالاختصار الذي لا يخل بالمضمون (نموذج التظلم الى اللجنة الفرعية المرفق ٢ - النماذج موجودة بالموقع الالكتروني للجامعة ويمكن التعامل معها إلكترونياً).
- ٥- أن يسلم نموذج شكواه بعد استيفاءه إلى سكرتير اللجنة ويستلم منه إيصالاً يفيد تسليمه للشكوى وقيدها بسجل اللجنة (نموذج ٣ و ٤).
- ٦- متابعة الطالب لشكواه وما تم فيها لمدة ثلاثين يوماً تبدأ من تاريخ تقديمه للشكوى وذلك بمراجعة وسؤال سكرتير اللجنة في المقر المعد لذلك.
- ٧- 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).
- ٨- يتم تعيين عضوا يختاره الطالب وإذا تعذر ذلك فإن امانة اللجنة الدائمة تحدد له ليقوم بمساعدة الطالب للدفاع عن نفسه امام اللجنة.
- ٩- 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.
- ١٠- يكون التظلم أمام اللجنة الدائمة ومقرها عمادة شؤون الطلاب بإدارة الجامعة) بالنسبة للطلاب ومركز الدراسات الجامعية للبنات بالجامعة بالنسبة للطالبات خلال خمسة عشر يوماً تبدأ من تاريخ توقيع الطالب بالعلم والاطلاع على القرار الصادر من اللجنة الفرعية، يقدم التظلم بأن يقوم الطالب بملء واستيفاء النموذج المعد لذلك في مقر اللجنة الدائمة ويسلمه سكرتير هذه اللجنة إيصالاً يفيد استلام التظلم منه.

## نماذج التظلم والشكاوى الطلابية

نموذج ١ :

الرقم : التاريخ : المرفقات :		المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة القصيم مكتب معالي مدير الجامعة اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية
<u>نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة</u>		
بتاريخ / / 14 هـ		
من الطالب / الطالبة : .....		
الرقم الجامعي : ..... رقم الجوال / .....		
المتظلم منه : ..... وظيفته : ..... جهته : .....		
<u>العرض :</u>		
<input type="checkbox"/> عرض ابتدائي <input type="checkbox"/> عرض استئنافي تقدمت إلى اللجنة الفرعية بكلية ..... بتاريخ / / 14 هـ رقم الإيصال ( ) بشأن..... وصادر بتاريخ / / 14 هـ قرار اللجنة الفرعية بـ ..... أسباب التظلم وإثباتاته : .		
<u>تعهد</u>		
أتعهد أنا الطالب / ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى مسؤوليتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المتظلم منه ، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب الطلاب بالجامعة . الطالب / الطالبة تحريراً في / / 14 هـ الاسم / ..... التوقيع / .....		
نموذج رقم ( 1 )		

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة القصيم  
كلية

اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية

نموذج تظلم إلى اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية بكلية.....

من الطالب / الطالبة : ..... بتاريخ / / 14 هـ  
الرقم الجامعي : ..... رقم الجـوال /  
ضد المتظلم منه : ..... وظيفته : ..... جهته :  
العرض :

.....  
.....  
.....  
.....

تاريخ حدوث الواقعة محل التظلم : / / 14 هـ .  
ملخص موضوع التظلم :

الإثباتات :

تعهد  
أتعهد أنا الطالب / ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة وعلى  
مسئوليتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المتظلم منه ، وأنه في حالة ثبوت ذلك  
فإنني سأكون معرضاً للتأديب وفق ما جاء في لائحة تأديب الطلاب بالجامعة.

الطالب / الطالبة

..... الاسم /

تحريراً في / / 14 هـ

..... التوقيع

نموذج رقم ( 2 )

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة القصيم  
مكتب معالي مدير الجامعة  
اللجنة الدائمة لحقوق الطلابية

إيصال استلام

استلمت أنا : ..... بتاريخ 14 / / هـ

سكرتير / سكرتيرة اللجنة : .....  
تظلم مقدم من الطالب / الطالبة : .....

من كلية / معهد : ..... الرقم الجامعي : .....

وقيد التظلم برقم ( )  
المرفقات :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

المستلم

الاسم : .....  
التوقيع : .....

نموذج رقم (3)

<p>الرقم : التاريخ : المرفقات :</p>		<p>المملكة العربية السعودية وزارة التعليم جامعة القصيم كلية</p> <p>..... اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية</p>
<p>إيصال استلام</p>		
<p>استلمت أنا : ..... بتاريخ / / 14 هـ</p>		
<p>سكرتير / سكرتيرة اللجنة : .....</p> <p>تظلم مقدم من الطالب / الطالبة : .....</p> <p>من كلية / معهد : ..... الرقم الجامعي : .....</p>		
<p>وقيد التظلم برقم ( ) المرفقات :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> </ol>		
<p>المستلم</p> <p>..... الاسم : ..... التوقيع :</p>		
<p>*تنبيه : يحق للطالب تقديم التظلم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة بعد مرور (15) يوماً من تقديمه إلى اللجنة الفرعية بالكلية إذا لم يصدر قرار في تظلمه خلال تلك المدة.</p>		
<p>_____</p> <p>نموذج رقم (4)</p>		

الرقم :  
التاريخ :  
المرفقات :



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة القصيم  
كلية

اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية

إبصال استلام قرار اللجنة الفرعية للحقوق الطلابية

استلمت أنا الطالب / الطالبة: ..... الرقم الجامعي  
القرار الصادر من اللجنة الفرعية رقم وتاريخ // 14 هـ بشأن التظلم المرفوعة مني ضد بتاريخ / / 14 هـ

سكرتير / سكرتيرة اللجنة :  
الاسم :-  
التاريخ:

وقيد بالقرار برقم ( )  
المرفقات :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

المستلم

الاسم : .....  
التوقيع : .....

تنبيه : يحق للطالب التقدم إلى اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية بالجامعة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية وذلك خلال (15) يوما من استلامه القرار.

نموذج رقم (5)

## استعراض مثال من الحقوق الطلابية

يعتبر طلب إعادة تصحيح أوراق إجابات الاختبارات هو من أكثر الامثلة التي يحتاج اليها الطلبة مع نهاية كل فصل دراسي، لذلك يمكن التفصيل في هذا الحق وبقيّة الحقوق يمكن فهمها من دليل الطالب.

### طلب إعادة تصحيح أوراق إجابات الاختبارات

المادة التاسعة والثلاثون من لائحة الدراسة والاختبارات من لائحة مجلس التعليم العالي تنص على: لمجلس الكلية التي تتولى تدريس المقرر، في حالات الضرورة، الموافقة على إعادة تصحيح أوراق الإجابة خلال فترة لا تتعدى بداية اختبارات الفصل التالي. وقد وضعت جامعة القصيم قاعدة تنفيذية لهذه المادة وفق الضوابط التالية :

١- يتقدم الطالب إلى عميد الكلية التي تقدم المقرر بطلب إعادة تصحيح ورقة الإجابة خلال أسبوعين من احتساب المعدلات التراكمية حسب التقويم الأكاديمي أو إعلان النتائج متضمناً مبررات طلب إعادة التصحيح، وتعهد من الطالب بصحة المعلومات التي قدمها.

٢- تعد الكلية استمارة - تتضمن البيانات التالية: اسم الطالب، ورقمه الجامعي، ورقم المقرر ورمزه واسمه، ورقم الشعبة، ودرجة الأعمال الفصلية، والفصل الدراسي، والمعدل التراكمي، وعدد الإنذارات الأكاديمية إن وجدت، واسم مدرس المقرر، وتاريخ الاختبار.

٣- لمجلس الكلية التي - تتولى تدريس المقرر اتخاذ القرار في حالة الطلب المقدم من الطالب.

٤- يجب أن تتم - إعادة التصحيح خلال أسبوعين من بداية الفصل الدراسي التالي.

٥- في حال الموافقة - على إعادة التصحيح، يشكل مجلس الكلية لجنة لإعادة تصحيح أوراق الإجابة وترفع اللجنة تقريراً بذلك لمجلس الكلية للبت فيه، ويعتبر رأي المجلس نهائياً.

### إجراءات الكليات:

ومن خلال هذه القاعدة التنفيذية يمكن للكليات عمل الاجراءات التالية عند تقدم الطلبة لإعادة التصحيح:

١- يتقدم الطالب الذي لديه اعتراض على درجة الاختبار النهائي بطلب إعادة تصحيح أوراق إجابته خلال اسبوعين من تاريخ إعلان نتيجة الاختبار النهائي محل الطلب، ويقدم الطلب للقسم الذي يتولى تدريس المقرر، ويدخل طلبه في النظام الأكاديمي ويسلم له إشعار بذلك (يستخدم نموذج طلب إعادة التصحيح المرفق).

٢- يقوم رئيس القسم بإطلاع الطالب على ورقة إجابته ومقارنتها بالإجابة النموذجية للاختبار، وعند اقتناع الطالب بسلامة التصحيح يوقع على طلبه بالتنازل، ويتم حفظ الطلب بعد أن يوقع

## رئيس القسم.

٣- في حال عدم اقتناع الطالب بسلامة التصحيح، يشكل رئيس القسم لجنة من عضوين من هيئة التدريس بالقسم ليس من بينهما مدرس المقرر، وترفع تقريرها لرئيس القسم لاتخاذ قراره بتعديل درجة الطالب أو برفض الطلب، ويتم إبلاغ الطالب بالقرار.

٤- في حال عدم اقتناع الطالب بجواز للطالب التظلم لمجلس الكلية من هذا القرار اسبوعين من تاريخ إعلامه به، ويقدم التظلم رسمياً لعميد الكلية متضمناً أسباب ومبررات تقديمه وتعهد من الطالب بصحة المعلومات التي قدمها، بيان من عمادة القبول والتسجيل بطلبات إعادة التصحيح السابق تقديمها من الطالب إن وجدت والقرارات المتخذة فيها.

٥- في حالة عدم اقتناع مجلس الكلية بجدية وكفاية أسباب التظلم يصدر قراراً مسبباً بحفظه.

٦- في حال موافقة مجلس الكلية على إعادة التصحيح يشكل لجنة من ثلاثة من أعضاء هيئة التدريس على الأقل يكون أحدهم من خارج القسم وليس من بينهم مدرس المقرر لإعادة تصحيح ورقة الإجابة، وترفع تقريرها للمجلس خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ صدور قرار تشكيلها، ويعرض على المجلس للبت فيه في أول جلسة انعقاد تالية، ويكون قرار المجلس نهائياً باعتماد محضر الجلسة.

٧- لمجالس الكليات ان تضيف ما تراه دون تجاوز المادة التاسعة والثلاثون من لائحة الدراسة والاختبارات من لائحة مجلس التعليم العالي والقاعدة التنفيذية لها من جامعة القصيم.





رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية  
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

## دليل التظلمات والشكاوى الطلابية