

اللائحة الداخلية للشكاوى والتظلمات  
قسم الأنظمة

**ديباجة:** بما أن الطالب الجامعي هو المحور الأساسي في المنظومة التعليمية فكان لزاماً على القسم الاهتمام ببيان ماله وما عليه من حقوق وواجبات بعيداً عن الفهم التقليدي الذي يجعل الطالب وعاء للحقوق والالتزامات وبين الإفراط في هذه الحقوق على نحو يخرج العملية التعليمية عن مسارها الصحيح. كما تعبر هذه الآلية الخاصة بقسم الأنظمة عن الفهم المتبادل بين القسم وطالبه بتوعيتهم بحقوقهم الأكاديمية والخدمية وكيفية الحصول على هذه الحقوق والجهة المختصة بذلك وتوعيتهم أيضاً بالتزاماتهم تجاه القسم، وذلك حرصاً من قسم الأنظمة على جودة العمل الأكاديمي والإداري وما ينبغي أن يكون عليه العمل باتباع إجراءات تتمتع بالشفافية والوضوح في جميع الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلاب بالقسم. وفي ضوء ذلك وحرصاً من قسم الأنظمة بكلية العلوم الإدارية بجامعة نجران تنظم هذه الآلية الخاصة بالقسم الشكاوى والتظلمات من الطلاب.

### المادة الأولى: أهداف الآلية

تهدف هذه الآلية لتحقيق الآتي:

- (١) الارتقاء بمستوى الطالب في الجوانب التعليمية والشخصية والاجتماعية من خلال تذليل العقبات التي تحول دون ذلك التي من ضمنها حل جميع المشكلات والاستجابة لجميع الشكاوى والتظلمات التي يقدمها والرد عليها.
- (٢) فتح قنوات الاتصال بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ورفع ثقافة المطالبة بالحقوق لديهم وفق الضوابط والإجراءات المعتمدة من القسم.
- (٣) تعزيز مبدأ الشفافية والنزاهة في التعامل مع الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطالب.
- (٤) التقييم والتقويم غير المباشر بالنظر في الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلاب بوضع الحلول وتضمينها في خطط التحسين المستمر للقسم.

### المادة الثانية: تقديم الشكاوى والتظلمات

تقدم الشكاوى والتظلمات وفق النموذج المعتمد ويقدم عبر أي من الطرق الآتية:

- (١) تقدم في معاملة عبر الاتصالات الإدارية لرئيس القسم.
- (٢) تسلم الشكاوى في طلب مكتوب وموقع عليه لرئيس القسم.
- (٣) توضع في الصندوق الخاص باستقبال الشكاوى والتظلمات والملاحظات.

### المادة الثالثة: ضوابط تقديم طلب الشكاوى أو التظلم

- يقدم طلب الشكاوى أو التظلم وفق النموذج المعتمد.
- يجب أن يقدم الطلب في فترة لا تتجاوز أسبوعين من تاريخ نشوء سبب الشكاوى أو التظلم.
- يكون التظلم في المسائل الأكاديمية وفق الإجراءات والشروط والضوابط التي تحددها لوائح الجامعة.

### المادة الرابعة: تشكيل لجنة الشكاوى والتظلمات

- تشكل لجنة بقرار من رئيس القسم للنظر في جميع الشكاوى والتظلمات.
- تتكون لجنة النظر في التظلمات من رئيس وعضوين من أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين بالقسم.

### المادة الخامسة: مهام لجنة الشكاوى والتظلمات

النظر في الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلاب وترفع اللجنة بالتوصيات لرئيس القسم لاتخاذ ما يراه وفق الأنظمة واللوائح فيما يدخل من ضمن اختصاصاته، ويحيل رئيس القسم لإدارة الكلية أو أي جهة أخرى إذا كان موضوع الشكاوى يخرج عن صلاحياته.

### المادة السادسة: اجتماعات لجنة الشكاوى والتظلمات

تعقد لجنة الشكاوى والتظلمات اجتماع كل أسبوعين على الأقل للنظر في الشكاوى والتظلمات المقدمة من الطلاب بالطرق المبينة في المادة الثانية وكل ما يحال لها من رئيس القسم من تظلمات وشكاوى ويدخل.

#### المادة السابعة: القرار في الشكاوى والتظلمات

يتخذ رئيس القسم بناءً على التوصية المقدمة من لجنة النظر في الشكاوى والتظلمات القرار وفق اللوائح والأنظمة وما يراه مناسباً في فترة زمنية لا تتجاوز الشهر من تاريخ تقديم الطلب.

#### المادة الثامنة: التبليغ بالقرار في الشكاوى والتظلمات

- يبلغ الطالب صاحب الشكاوى أو التظلم بالقرار في فترة لا تزيد عن أسبوع من تاريخ صدوره إذا كان القرار صادر من رئيس القسم.
- إذا كان القرار في الطلب صادر عن إدارة الكلية أو أي جهة أخرى يبلغ به الطالب في فترة لا تزيد عن أسبوع من تاريخ وصوله للقسم.
- يتم تبليغ الطالب بالقرار بواسطة سكرتارية القسم عبر الإيميل الرسمي.

#### المادة التاسعة: التظلم في القرارات

للطالب الحق في تقديم طلب مراجعة للقرارات الصادرة من القسم في طلبات الشكاوى والتظلمات ويقدم طلب المراجعة بالطرق المحددة في المادة الثانية من هذه الآلية، وفي حالة صدور القرار من إدارة الكلية أو أي جهة أخرى يكون التظلم للسلطة الإدارية الأعلى.

#### المادة العاشرة: أحكام عامة

- تسري هذه الآلية من تاريخ موافقة مجلس قسم الأنظمة عليها.
- لا تسري أحكام هذه الآلية في حالة تعارضها مع أي أحكام أو قواعد منظمة للشكاوى والتظلمات تصدر عن إدارة الكلية أو الجامعة.
- تعدل هذه الآلية بموافقة مجلس القسم.