دليل الشكاوى والتظلمات الطلابية
بقسم أصول الدين

مقدمة

بناء على حرص كلية الشريعة وأصول الدين على طلابها، ورعاية حقوقهم الأكاديمية، قامت وحدة الشؤون الطلابية بالكلية بعمل هذا الدليل الإرشادي للشكاوى والتظلمات الطلابية، ليكون ضمن أدلة العمل المنظمة لوحدة الشؤون الطلابية وفق لائحة الدراسة والاختبارات بجامعة نجران.

وبما أن الطالب الجامعي هو المحور الأساس في المنظومة التعليمية في جامعة نجران فكان لزاماً الاهتمام ببيان ما له 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 اللائحة عن الفهم المتبادل بين برنامج أصول الدين والطلاب بتوعيتهم بحقوقهم الأكاديمية والخدمية وكيفية الحصول على هذه الحقوق والجهة المختصة بذلك وتوعيتهم أيضا بالتزاماتهم تجاه الجامعة وذلك حرصاً من جامعة نجران على جودة العمل الأكاديمي وما ينبغي أن يكون عليه حال تلك العلاقة من الشفافية والوضوح في مختلف مكونات العمل الجامعي.

وفيما يلي بيان لمحاور الدليل:

أولًا: آليات تقديم الشكاوى والتظلمات:

يتقدم الطالب في أسرع فرصة ممكنة بطلب وفق نموذج معد لذلك؛ من خلال الاتصالات الإدارية بالكلية أو من خلال التقدم مباشرة لمقرر اللجنة أو أحد أعضاءها، أو التقدم بطلب الكتروني من خلال أيقونة معدة لذلك على الصفحة الجامعية للطالب مباشرة، وقد تم تصميمها لشمل كل البيانات المتعلقة بالطالب، ثم بيان لشكواه بالتفصيل، على أن يكون تقديم الطلب وفق التقويم الجامعي ولا يتجاوز الفترة المسموح بها وفق لوائح الجامعة.

ثانيًا: مهام لجنة الحالات الطلابية:

١-تقوم وحدة الحالات الطلابية بالتعاون مع وحدة الإرشاد الأكاديمي بفحص ودراسة الحالات الطلابية التي يتُطَلب البت فيها ومن ثم التوصية بما تراه الأصلح للطالب، والعملية الأكاديمية حسب اللوائح التنفيذية لجامعة نجران. والبت في كل المشاكل التي يمكن التعامل معها مع مراعاة السرية الكاملة للشكوى وسرعة البت في الشكوى.

٢-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 يتثنى سُرعة الرد وتكون الشكوى سرية، مع مراعاة ألا تزيد مدة الرد على الشكوى أكثر من خمسة عشر يوما.

٣-في حالة تعذر حل الشكوى عن طريق الأقسام تُرفع إلى عميد الكلية.

٤-تجتمع لجنة الحالات الطلابية للنظر فيما تم دراسته من حالات وإصدار قرار بشأن كل حالة، ثم ترفع هذه القرارات إلى مجلس الكلية.

٥- يقوم مجلس الكلية بالتصديق على محضر قرارات لجنة الحالات الطلابية، والرفع بالحالات التي تتطلب التحويل إلى لجنة الحالات الطلابية العليا بالجامعة.

٦-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 التليفون – البريد الإلكتروني، أو الاتفاق معه على موعد للرد على الشكوى) وذلك لضمان سرعة التواصل بين أعضاء اللجنة وصاحب الشكوى.

ثالثًا: أنواع الحالات التي تتطلب التقدم بطلب للجنة الحالات الطلابية.

كل ما يتصل بالجانب الأكاديمي للطالب ومن ذلك:

١- الحالات الطلابية تشمل طلبات: التحويل ذات الظروف الخاصة والتي لا تنطبق عليها الشروط العامة للتحويل في فترة التحويل المعلنة في التقويم الجامعي

٢-طلبات إعادة القيد للطلبة المفصولين أكاديميا.

٣- الطلبات الاستثنائية المتعلقة بالاعتذار، والتأجيل، والحذف والاضافة بعد انتهاء المدة المعلنة في التقويم الجامعي والنظر في ظروفها.

٤-حالات الغياب عن المحاضرات والاختبارات، والشكاوي المتعلقة بالدراسة والاختبارات.

٥-حالات التظلم من درجة الاختبار الفصلي أو النهائي.

٦-طلبات إعادة الاختبار النهائي أو الفصلي مع تقديم الأعذار التي تسببت في ذلك.

رابعاً: حقوق الطالب.

١-حق الطالب في الحصول على المادة العلمية والمعرفة المرتبطة بالمقررات الجامعية في بيئة دراسية مناسبة تحقق له الاستيعاب والتحصيل بيسر وسهولة.

٢-حق الطالب في الحصول على البطاقة الجامعية والاستفادة من الخدمات التي تتيحها الجامعة وفقاً لما تقضي به اللوائح والقرارات والأعراف الجامعية المعمول بها في هذا الشأن.

٣-حق الطالب في سؤال أساتذته داخل الحرم الجامعي ومناقشتهم المناقشة العلمية اللائقة وفي الأوقات المناسبة.

٤-حق الطالب في الحصول على الخطط والجداول الدراسية وإجراء تسجيله في المقررات التي يتيحها له النظام وقواعد التسجيل المتبعة.

٥-حق الطالب في تقيد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمواعيد و أوقات المحاضرات واستيفاء الساعات العلمية والعملية وعدم إلغاء أي منها إلا في حالة الضرورة وبعد الإعلان عن ذلك مسبقاً مع إعطاء محاضرات بديلة عنها بالتنسيق مع الطلبة.

٦-حق الطالب في أن تكون أسئلة الاختبارات ضمن المقرر الدراسي ومحتوياته وحقه في معرفة نتائجه وطلب مراجعة إجابته في الاختبار النهائي وفقاً للأنظمة واللوائح المتبعة.

٧حق الطالب في الحصول على الرعاية الاجتماعية التي تقدمها الجامعة وكذلك المشاركة في الأنشطة المقامة داخلها وفقاً للنظام.

٨-حق الطالب في الحفاظ على سرية محتويات ملفه داخل الجامعة مع نزاهة التعامل معه.

خامساً: التزامات الطالب:

٢-اتباع الأنظمة الجامعية ولوائحها والتعليمات والقرارات الصادرة تنفيذاً لها وعدم القيام بأي أعمال مخلة بالأخلاق الإسلامية و الآداب العامة.

٢-الانتظام بالدراسة والقيام بكافة المتطلبات الدراسية للمقررات.

٣-يلتزم الطالب بحمل البطاقة الجامعية أثناء وجوده داخل الجامعة وتقديمها للمختصين عند الطلب و المحافظة على النظافة العامة والالتزام بالزي المناسب الذي يكفل الاحترام اللائق للجامعة.

٤-الالتزام بالقواعد والترتيبات المتعلقة بإعداد البحوث أو التقارير أو الاختبارات وعدم الغش أو الشروع فيه أو المساعدة في ارتكابه أو الإخلال بنظام الامتحانات.

٥-الالتزام بعدم التعرض لممتلكات الجامعة بالإتلاف أو العبث بها أو تعطيلها عن العمل والمحافظة عليها وعلى المواد والكتب الجامعية وإرجاع ما أستعير منها في الوقت المحدد.

٦-الالتزام بالهدوء والسكينة داخل مرافق الجامعة وعدم إثارة الإزعاج أو التجمع في غير الأماكن المخصصة وعدم التواجد في الفصول أو الممرات أو المطعم في وقت الصلاة.

٧-معاملة كل منسوبي الجامعة وضيوفها بالاحترام اللائق وعدم الإساءة إليهم أو أهانتهم بالقول أو الفعل.

٨-الالتزام بعدم حضور المحاضرات في المقررات غير المسجل فيها الطالب إلا بإذن خاص من أستاذ المقرر.

٩-عدم تناول المأكولات والمشروبات داخل قاعات الدراسة أو المختبرات أو المكتبات الجامعية.

١٠-على الطالب التأكد من أن بريده الإلكتروني الرسمي المعتمد من قبل الجامعة يعمل بشكل صحيح وعليه كذلك قراءة بريده الإلكتروني بشكل يومي لمتابعة ما قد يرسل خلاله من إعلانات أو خلافه.

١١-على الطالب متابعة الإعلانات التي توضع في لوحة الإعلانات الرسمية داخل مبنى الكلية.

١٢-يلتزم الطالب بعدم وجود أخطاء في جدوله الدراسي مثل التعارض في أوقات المحاضرات أو التسجيل في مقرر سبق وأن نجح فيه الطالب وعلى الطالب في حالة وجود أخطاء في الجدول سرعة مراجعة مسجل الكلية أثناء فترة الإضافة فقط.

سادساً: نموذج التقدم بالشكوى.

الاسم رباعياً	الرقم الجامعي	رقم الجوال	المستوى	القسم

موضوعات تخص المقرر الدراسي	○ إعادة اختبار فصلي ○ إعادة اختبار نهائي ○ حذف مقرر ○ حذف الفصل ○أخرى: .....
موضوعات تختص الطالب/ة	○رفع الحرمان. ○ رفع الإيقاف عن الطالب/ة. ○الاعتذار عن الفصل ○ إعادة قيد الطالب لحصوله على فصل أكاديمي.○أخرى:.....
مرئيات أستاذ المادة	....
مرئيات المرشد الأكاديمي	....

توضيح الموضوع	....
اسم الطالب/ة :	التاريخ: التوقيع:
الإحالة	☐ مجلس الكلية. ☐ التحويل للقسم المختص. ☐ مسجل الكلية ☐ الرفع للقبول والتسجيل ☐ وحدة :..... ☐ لجنة :..... ☐ أخرى :..... .....
الإجراء	

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين،،