

دليل الشكاوي والتظلمات

# Complaints and Grievances Manual

جامعة شقراء  
Shaqra University

كلية الهندسة – الدوامي

جامعة شقراء

## المحتويات

الصفحة	الموضوع
2	<p><b>لجنة الشكاوى الفرعية</b></p> <p>تشكيل اللجنة            اختصاصات اللجنة            إجراءات الشكاوى</p>
3	<p><b>لائحة اللجنة</b></p> <p>المادة الثامنة عشرة إلى المادة الرابعة والعشرون</p>
5	<p><b>نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية</b></p>
6	<p><b>نموذج شكوى إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية</b></p>

## لجنة الشكاوى الفرعية



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة شقراء  
وكالة الجامعة للشؤون التعليمية  
عمادة شؤون الطلاب

### المادة السابعة عشرة : لجنة الشكاوى الفرعية

١/ ١٧ : تنشأ في كل كلية أو عمادة بقرار من العميد لجنة للنظر في الشكاوى تتكون من:

- |  |               |
|--|---------------|
| أ. عميد الكلية                         | رئيساً        |
| ب. وكيل الكلية للشؤون التعليمية        | نائباً للرئيس |
| ت. وكيل الكلية للتطوير والجودة         | عضواً         |
| ث. اثنان من أعضاء هيئة التدريس بالكلية | أعضاء         |
| ج. مدير إدارة شؤون الطلاب بالكلية      | عضواً         |

### ٢/١٧ : اختصاصات اللجنة

- النظر في الشكاوى المحالة إليها من اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية.
- التأكد من استيفاء الشكاوى للضوابط المحددة لها.
- فرز الشكاوى وإعطائها رقماً تسلسلياً.
- دراسة الشكاوى بالسرعة اللازمة.
- توجيه الشكاوى إلى الجهات المعنية واستقبال الرد منها.
- رفع الاجابات والطلوب من الجهات المعنية المخاطبة بالشكاوى إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية مشفوعة بتوصية اللجنة.
- دراسة القضايا المحالة إليها وتحليلها والخروج بنتائج وتوصيات ترفع للجنة الدائمة للشؤون الطلابية.

### ٣/١٧ : إجراءات الشكاوى

- يُقدّم الطالب شكواه إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية أو للجنة الشكاوى بالكلية وفقاً للنموذج المعدّ بذلك في حالة تعرضه للظلم أو التعسف في أداء حقوقه.
- أن تكون الشكاوى في إطار ما تكفله هذه اللانحة بعد استنفاد الإجراءات بالكلية ، أو في حالة عدم الرد منها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الشكاوى.
- أن يكون تقديم الشكاوى خلال أسبوع من تسلمه لقرار الجهة المعنية أو بعد نفاذ فترة ثلاثون يوماً على عدم الرد على الشكاوى.
- لا يحق للطالب التقدم بأكثر من شكاوى لذات الواقعة أو الموضوع.
- يتسلم الطالب إجابة رسمية على شكواه من قبل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية.
- يسقط حق الطالب في التقدم بالشكاوى أو التظلم بعد مرور خمسة عشر يوماً من حدوث الواقعة محل الشكاوى عدا فترة الاجازات الرسمية.




## لائحة اللجنة



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة شقراء  
وكالة الجامعة للشؤون التعليمية  
عمادة شؤون الطلاب

### المادة الثامنة عشرة:

يحق للجنة الدائمة عدم قبول الشكوى أو التظلم إذا لم تتبع الإجراءات اللازمة لتقديمها، ولها حق الرفض إذا تبين عدم الجدية، أو عدم كفاية الأدلة على ثبوت الواقعة، ويصدر بذلك قرار مسبب بالحفظ، ويصبح قراراً نهائياً غير قابل للتظلم منه بعد اعتماده من معالي مدير الجامعة.

### المادة التاسعة عشرة:

يجوز للجنة الدائمة عند ثبوت كيدية الشكوى أن تصدر توصيتها بإحالة الطالب المدعي للجنة الدائمة لتأديب الطلاب والطالبات بالجامعة.

### المادة العشرون:

يجب على المدعي عليه الرد على مضمون الشكوى كتابياً خلال أسبوع من تاريخ إخطاره من قبل رئيسه المباشر بذلك رسمياً، عوضاً عن المثول أمام اللجنة شخصياً، ما لم تر اللجنة ضرورة لذلك، وفي حالة عدم الرد يسقط حق الدفاع للمدعي عليه، ويحق للجنة إصدار القرار عليه غيابياً ما لم يتقدم بعذر تقبله اللجنة.

### المادة الواحد والعشرون:

يحق للطالب الطعن لدى معالي مدير الجامعة في قرار اللجنة بعد خمسة عشر يوماً من تاريخ علمه وتبلغه بالقرار كتابياً، ولمدير الجامعة الحق في إلغاء القرار الصادر بحق الطالب أو إعادة الموضوع إلى اللجنة الدائمة لشؤون الطلاب لدراسته مرة أخرى.

### المادة الثانية والعشرون:

يعمل بهذه اللائحة اعتباراً من تاريخ اعتمادها في مجلس الجامعة، ويلغى كل ما يتعارض معها مما عمل به سابقاً بهذا الشأن، وعلى عمادة شؤون الطلاب نشر هذه اللائحة بجميع الوسائل المتاحة.





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة شقراء  
وكالة الجامعة للشؤون التعليمية  
عصادة شؤون الطلاب

**المادة الثالثة والعشرون :**

تسري أحكام نظام مجلس التعليم العالي ولوائحه، وكل الأنظمة والقرارات المعمول بها في المملكة العربية السعودية في شأن مالم يرد به نص خاص في هذه اللائحة، وبما لا يتعارض مع أحكامها.

**المادة الرابعة والعشرون:**

لمجلس الجامعة حق في تفسير هذه اللائحة وتعديلها.



## نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة شقراء  
عمادة شئون الطلاب  
اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية

### تظلم إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية

من الطالب / الطالبة : ..... بكلية : .....  
الرقم الجامعي : ..... رقم الهاتف : منزل / .....  
جوال / .....

#### ضد

المشكو في حقه : ..... وظيفته : ..... جهة العمل : .....

#### العرض

صدر بتاريخ / / ١٤ هـ قرار اللجنة الفرعية بكلية / أخرى : .....  
والذي إنتهى إلى : .....  
وذلك في الشكوى المقدمة مني بشأن : .....  
أسباب التظلم وإثباتاته : .....

#### تعهد

أتعهد أنا الطالب / ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة وعلى مسئوليتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المشكو في حقه ، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإني سأكون معرضاً لتطبيق المادة ( ٢٠ ) من لائحة الحقوق والواجبات الطلابية.

التاريخ / / ١٤ هـ

الإسم / .....

التوقيع / .....



## نموذج شكوى إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة شقراء  
عمادة شؤون الطلاب  
اللجنة الدائمة للشئون الطلابية

### شكوى إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية

من الطالب / الطالبة : ..... بتاريخ: ..... / ..... / ١٤٥٥ هـ  
الرقم الجامعي : ..... رقم الهاتف : منزل / .....  
حوال / .....

#### ضد

المشكو في حقه : ..... وظيفته : ..... جهته : .....

#### العرض

تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى : ..... / ..... / ١٤٥٥ هـ

ملخص موضوع الشكوى : .....

.....

.....

.....

الإثباتات : .....

.....

.....

#### تعهد

أتعهد أنا الطالب / ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة وعلى مسئوليتي الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو النيل من سمعة المشكو في حقه ، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإنني سأكون معرضاً لتطبيق المادة ( ٢٠ ) من لائحة الحقوق الواجبات الطلابية.

الطالب / الطالبة

تحريراً بتاريخ: ..... / ..... / ١٤٥٥ هـ

الإسم / .....

التوقيع / .....

