

برنامج تعليم الطفولة المبكرة

# دليل الشكاوى والظلمات



برنامج تعليم الطفولة المبكرة

كلية التربية بشقراء

برنامج تعليم الطفولة المبكرة



# برنامج تعليم الطفولة المبكرة

## المحتويات

الصفحة	الموضوع
4	مقدمة
5	رؤية ورسالة الكلية والبرنامج
7	لجنة الشكاوى الفرعية تشكيل اللجنة اختصاصات اللجنة إجراءات الشكوى
8	لائحة اللجنة المادة الثامنة عشرة إلى المادة الرابعة والعشرون
9	نموذج تظلم إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية
11	نموذج شكوى إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية

## مقدمة

تأكيداً لما توليه جامعة شقراء من عناية بطلابها، وإيماناً منها بأهمية وجود البيئة الملائمة التي تسودها الشفافية والعدالة والإنصاف والمساواة بين منسوبيها للارتقاء بالجودة في التعليم الجامعي وتعزيز قيم الممارسة التعليمية، ونظرًا لكون الطالب المحور الأساس في المنظومة التعليمية، تقوم جامعة شقراء بضمان حقوق الطلبة وتسعى لتوسيعهم بحقوقهم ومسؤولياتهم تجاه غيرهم، لتأصيل الإنتماء الظاهري لدى الطلاب.

## **برنامج تعليم الطفولة المبكرة**

**رؤية كلية التربية بشقراء:**

التميز في العلوم التربوية والأبحاث العلمية الداعمة لتنمية المجتمع المحلي.

**رسالة كلية التربية بشقراء:**

الارتقاء والتطوير المستمر للعملية التعليمية في ضوء معايير الجودة لإعداد متخصصين تربويين يساهمون في تلبية احتياجات سوق العمل والإرتقاء بالبحث العلمي في ظل بيئة جاذبة لتنمية المجتمع المحلي .

**أهداف كلية التربية بشقراء:**

- 1- المساهمة في تطوير إجراءات العمل بالكلية وتحسين الأنظمة الإدارية.
- 2 - تنمية وتطوير قدرات منسوبي الكلية إدارياً وأكاديمياً
- 3 - رفع كفاءة وفاعلية تطوير البرامج الأكademie ل لتحقيق مخرجات تعليمية تنافسية توافق متغيرات سوق العمل.
- 4 - تشجيع البحث العلمي .
- 5 - عقد شراكات مجتمعية مع مؤسسات المجتمع المحلي .
- 6 - تحسين البنية التحتية والتقنية والخدمات المساعدة .

## أولاً: رؤية برنامج تعليم الطفولة المبكرة:

تحقيق الريادة والتميز في إعداد معلمة الطفولة المبكرة والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

## ثانياً: رسالة برنامج تعليم الطفولة المبكرة:

إعداد كوادر علمية في مجال الطفولة المبكرة قادرة على التنافس العلمي والمشاركة في تقديم الخدمات البحثية والتربوية للمجتمع المحلي.

## ثالثاً: أهداف برنامج الطفولة المبكرة :

- تحسين مستوى النظام الإداري وتطوير إجراءات البرنامج .
- تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس والموظفين أكاديمياً وإدارياً.
- خلق قدرات تنافسية لدى الطلاب تواكب التكنولوجيا الحديثة ومتطلبات سوق العمل.
- توجيه البحث العلمي لتلبية احتياجات المجتمع وتحسين الممارسات التدريسية بالروضات.
- التشجيع على الشراكات الداخلية مع أقسام أخرى والخارجية مع كليات أخرى.
- التشجيع على تطوير المنظومة التقنية والخدمات المساعدة المقدمة لبرنامج تعليم الطفولة المبكرة.

لذلك سعى برنامج تعليم الطفولة المبكرة إلى إنشاء لجنة وحدة الشكاوى برئاسة رئيسة البرنامج، يتلخص هدفها في :

١. دعم حقوق الطلاب على أساس تتوافق مع الأنظمة واللوائح المطبقة بالجامعة وتنمية ثقافة العدل والإنصاف وتقديم الاستشارات الالزمة لهم وتبصرهم بحقوقهم وواجباتهم.

**أبرز مبادرات وحدة الشكاوى بالبرنامج:**

١. إنشاء رابط إلكتروني مرتبط برئيسة القسم مباشرة لتلقي الشكاوى والتظلمات .

<https://forms.gle/D5Usdq3giYPvZ9iw5>



٢. وضع صندوق للشكاوى بجانب غرفة وكيلة الكلية لشؤون الطالبات.

### 3- إنشاء 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

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

- أ. عميد الكلية  
 ب. وكيل الكلية للشؤون التعليمية  
 ت. وكيل الكلية للتطوير والجودة  
 ش. اثنان من أعضاء هيئة التدريس بالكلية  
 ج. مدير إدارة شؤون الطلاب بالكلية

٢/١٧: اختصاصات اللجنة

- أ. النظر في الشكاوى المحالة إليها من اللجنة الدائمة للشئون الطلابية.
  - ب. التأكيد من استيفاء الشكوى للضوابط المحددة لها.
  - ت. فرز الشكوى وإعطائها رقمًا تسلسليًا.
  - ث. دراسة الشكوى بالسرعة الازمة.
  - ج. توجيه الشكوى إلى الجهات المعنية واستقبال الرد منها.
  - ح. رفع الإجراءات والحلول من الجهات المعنية المخاطبة بالشكوى إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية مشفرة بترخيص اللجنة.
  - خ. دراسة القضايا المحالة إليها وتحليلها والخروج بنتائج ونوصيات ترفع للجنة الدائمة للشئون الطلابية.

١٧/٣: اجراءات الشكوى

- ١- نقدم الطالب شكواه إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية أو للجنة الشكاوى بالكلية وفقاً للنموذج المعد بذلك في حالة تعرضه للظلم أو التعسف في أداء حقوقه.
  - ٢- أن تكون الشكوى في إطار ما تكلفه هذه اللجنة بعد استنفاذ الإجراءات بالكلية ، أو في حالة عدم الرد منها خلال ثلاثة أيام من تاريخ تقديم الشكوى.
  - ٣- أن يكون تقديم الشكوى خلال أسبوع من تسلمه لقرار الجهة المعنية أو بعد نفاذ فترة ثلاثة أيام على عدم الرد على الشكوى.
  - ٤- لا يحق للطالب التقدم بأكثر من شكوى لذات الواقع أو الموضوع.
  - ٥- يقسم الطالب إجابة رسمية على شكواه من قبل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية.
  - ٦- يسقط حق الطالب في التقدم بالشكوى أو التظلم بعد مرور خمسة عشر يوماً من حدوث الواقع محل الشكوى عدا فترة الإجازات الرسمية.



## لائحة اللجنة



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة شقراء  
وكالة الجامعة للشئون التعليمية  
عمادة شئون الطلاب

### المادة الثامنة عشرة:

يحق للجنة الدائمة عدم قبول الشكوى أو التظلم إذا لم تتبع الإجراءات الالزامية لتقديمهما، ولها حق الرفض إذا ثبت عدم الجدية، أو عدم كفاية الأدلة على ثبوت الواقعية، ويصدر بذلك قرار مسبب بالحفظ ، ويصبح قراراً نهائياً غير قابل للتظلم منه بعد اعتماده من معايير مدير الجامعة.

### المادة التاسعة عشرة:

يجوز للجنة الدائمة عند ثبوت كيدية الشكوى أن تصدر توصياتها باحالة الطالب المدعى للجنة الدائمة لتلقيب الطلاب والطالبات بالجامعة.

### المادة العشرون:

يجب على المدعى عليه الرد على مضمون الشكوى كتابياً خلال أسبوع من تاريخ إخطاره من قبل رئيس البلاشر بذلك رسميأً، عوضاً عن المتأول أمام اللجنة شخصياً، ما لم تر اللجنة ضرورة لذلك، وفي حالة عدم الرد يسقط حق الدفاع للمدعى عليه، ويحق للجنة اصدار القرار عليه غيابياً ما لم يتقدم بعذر تقبله اللجنة.

### المادة الواحد والعشرون:

يحق للطالب الطعن لدى معايير مدير الجامعة في قرار اللجنة بعد خمسة عشر يوماً من تاريخ علمه وتبليغه 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 شئون الطلاب نشر هذه اللائحة بجميع الوسائل المتاحة.



بسم الله الرحمن الرحيم

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

**المادة الثالثة والعشرون :**

تسري أحكام نظام مجلس التعليم العالي ولوائحه، وكل الأنظمة والقرارات المعمول بها في المملكة العربية السعودية في شأن مال 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 شقرا  
عمادة شؤون الطلاب  
اللجنة للشئون الدائمة الطلابية

### تظلم إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية

من الطالب / الطالبة : .....  
كلية: .....  
الرقم الجامعي : ..... رقم الهاتف : ..... منزل / .....  
حوال / .....

#### ضد

المشكوك في حقه : ..... وظيفته : ..... جهة العمل : .....

#### العرض

صدر بتاريخ / ١٤٢٤ هـ قرار اللجنة الفرعية بكلية / أخرى : .....  
والذى ينتهي إلى : .....  
وذلك في الشكوى المقدمة من بشأن : .....

أسباب التظلم وإثباتاته : .....  
.....  
.....  
.....

#### تعهد

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

الطالب / الطالبة

.....  
الاسم / .....  
.....  
التوقيع / .....  
تحريباً بتاريخ / ١٤٢٤ هـ



نموذج شكوى إلى اللجنة الدائمة للشئون الطلابية



بسم الله الرحمن الرحيم

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

شكوى إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية

من الطالب / الطالبة : ..... تاريخ : ..... / / ..... ١٤٥٩  
الرقم الجامعي : ..... رقم الهاتف : ..... منزل / ..... جوال

١٦

المشكوك في حقه : ..... وظيفته : ..... جهة : .....

العرض

١٥٤ تاریخ حدوث الواقعة محل الشکوی : / / ملخص موضوع الشکوی :

الإثباتات :

تعهد

أتعهد أنا الطالب / ..... بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة وعلى مستوى  
الشخصية وأنه لا يقصد بها الكيد أو التغيل من سمعة المشكو في حقه ، وأنه في حالة ثبوت عكس ذلك فإني سأكون معرضاً  
لتقطيع للنادرة ( ٢٠ ) من لائحة الحقوق الواجبات الطلابية.

الطالع / الطالعة

خوبی تاریخ:

152



لجنة الجودة بقسم الطفولة المبكرة	جهة الاعتماد
١٤٤٧ / ٧ / ١٥ هـ	تاريخ الجلسة