

دليل الشكاوى والتظلمات



برنامج تعليم الطفولة المبكرة

كلية التربية بشقراء



المحتويات

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

مقدمة

تأكيداً لما توليه جامعة شقراء من عناية بطلابها، وإيماناً منها بأهمية وجود البيئة الملائمة التي تسودها الشفافية والعدالة والإنصاف والمساواة بين منسوبيها للإرتقاء بالجودة في التعليم الجامعي وتعزيز قيم الممارسة التعليمية، ونظراً لكون الطالب المحور الأساس في المنظومة التعليمية، تقوم جامعة شقراء بضمان حقوق الطلبة وتسعى لتوعيتهم بحقوقهم ومسؤولياتهم تجاه غيرهم، لتأصيل الإلتزام الطلابي 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 الأكاديمية لتحقيق مخرجات تعليمية تنافسية تواكب متغيرات سوق العمل.
- 4 - تشجيع البحث العلمي .
- 5 - عقد شراكات مجتمعية مع مؤسسات المجتمع المحلي .
- 6 - تحسين البنى التحتية والتقنية والخدمات المساندة .

أولاً: رؤية برنامج تعليم الطفولة المبكرة:

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

ثانياً: رسالة برنامج تعليم الطفولة المبكرة:

اعداد 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 اجراءات البرنامج .
- تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس والموظفين أكاديميا وإداريًا.
- 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 المساندة 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 أسس تتوافق مع الأنظمة واللوائح المطبقة بالجامعة وتنمية ثقافة العدل والإنصاف وتقديم الاستشارات اللازمة لهم وتبصيرهم 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 وكالة الكلية لشؤون الطالبات.

3- إنشاء لجنة الشكاوي الفرعية :



بسم الله الرحمن الرحيم

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

المادة السابعة عشرة : لجنة الشكاوي الفرعية

١/ ١٧ : تنشأ في كل كلية أو عمادة بقرار من العميد لجنة للنظر في الشكاوي 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 الشكاوي المحالة إليها من اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية.
- التأكد من استيفاء الشكاوي للضوابط المحددة لها.
- فرز الشكاوي وإعطائها رقماً تسلسلياً.
- دراسة الشكاوي بالسرعة اللازمة.
- توجيه الشكاوي إلى الجهات المعنية واستقبال الرد منها.
- رفع الاجابات والحلول من الجهات المعنية المخاطبة بالشكاوي إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية مشفوعة بتوصية اللجنة.
- دراسة القضايا المحالة إليها وتحليلها والخروج بنتائج وتوصيات ترفع للجنة الدائمة للشؤون الطلابية.

٣/١٧ : إجراءات الشكاوي

- يقدم الطالب شكواه إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية أو للجنة الشكاوي بالكلية وفقاً للنموذج المعد بذلك في حالة تعرضه للظلم أو التعسف في أداء حقوقه.
- أن تكون الشكاوي في إطار ما تكفله هذه اللائحة بعد استنفاد الإجراءات بالكلية ، أو في حالة عدم الرد منها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الشكاوي.
- أن يكون تقديم الشكاوي خلال أسبوع من تسلمه لقرار الجهة المعنية أو بعد نفاذ فترة ثلاثون يوماً على عدم الرد على الشكاوي.
- لا يحق للطالب التقدم بأكثر من شكاوي لذات الواقعة أو الموضوع.
- يتسلم الطالب إجابة رسمية على شكواه من قبل اللجنة الدائمة للحقوق الطلابية.
- يسقط حق الطالب في التقدم بالشكاوي أو التظلم بعد مرور خمسة عشر يوماً من حدوث الواقعة محل الشكاوي 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 جدية، 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 توصيلتها 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 المثل 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، وللمدير 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.




بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة شقراء
وكالة الجامعة للشؤون 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 ما لم 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 للشؤون الطلابية



بسم الله الرحمن الرحيم

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

تظلم إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية

من الطالب / الطالبة : بكلية :
الرقم الجامعي : رقم الهاتف : منزل /
حوال /

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 مسؤوليتي 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.

الطالب / الطالبة

الإسم /
التوقيع /

تحريراً بتاريخ / / ١٤ هـ



جهة الاعتماد	لجنة الجودة بقسم الطفولة المبكرة
تاريخ الجلسة	1447 / 7 / 15 هـ