

وكالة الجامعة
للتطوير والجودة
عمادة الجودة
والاعتماد الأكاديمي

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف
كلية الآداب
قسم اللغة العربية



دليل الشكاوى والتظلمات الأكاديمية وغير الأكاديمية برنامج بكالوريوس اللغة العربية - كلية الآداب



وكالة الجامعة
للتطوير والجودة
عمادة الجودة
والاعتماد الأكاديمي

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف
كلية الآداب
قسم اللغة العربية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
٤	أولاً: حق التظلم.	١
٤	ثانياً: وقت التظلم.	٢
٤	ثالثاً: بيانات طلب التظلم.	٣
٥	رابعاً: لجان التظلمات والشكاوى.	٤
٥	خامساً: آليات الشكاوى والتظلمات.	٥
٦	سادساً: التظلمات الأكاديمية.	٦
٧	سابعاً: الأعذار المقبولة.	٧
٧	ثامناً: منح فرصة - إعادة قيد - إعادة تصحيح.	٨
٧	تاسعاً: اعتراض الطالب على القرار الصادر ضده.	٩
٨	عاشراً: التظلمات غير الأكاديمية.	١٠



أولاً: حق التظلم:

يمنح برنامج البكالوريوس في اللغة العربية - وفقاً للوائح والقوانين - الحق للطلاب جميعاً في التظلم من أي أمر يراه الطالب انتقاصاً لحقوقه الأكاديمية؛ ثم يرفع شكواه إلى الجهات المختصة ذات الصلة.

ثانياً: وقت التظلم:

يحق للطلاب التظلم في الحقوق الأكاديمية خلال مدة زمنية محددة لا تتجاوز (١٥) يوماً من الواقعة محل التظلم، ويجوز قبول التظلم بعد انتهاء المدة المذكورة؛ لعذر يستوجب ذلك، بعد أخذ رأي الجهات المختصة.

ثالثاً: بيانات طلب التظلم:

يستوجب على الطالب المتظلم أن يرفع تظلمه أو شكواه إلى مرشده الأكاديمي، الذي يرفعه مباشرة إلى رئيس القسم، ومنه إلى لجنة التظلمات الفرعية بالكلية، على أن يتضمن الطلب البيانات الآتية:

- ١- اسم الطالب.
- ٢- صورة من سجل الطالب الأكاديمي.
- ٣- الموضوع الذي يتظلم منه.
- ٤- ملخص الموضوع، بطريقة مرتبة متسلسلة واضحة.
- ٥- يحدد الشخص الذي يتظلم منه أو الجهة التي يتظلم منها.
- ٦- يوضح الطالب أسباب التظلم.
- ٧- يبين الطالب الضرر الذي لحق به جرأ الموضوع المتظلم منه.
- ٨- يرفق الطالب الأدلة والمستندات والوثائق على تظلمه.



رابعاً: لجان التظلمات والشكاوى:

- 1- يوجد بالجامعة لجنة عليا للتظلمات (لجنة الحقوق الطلابية)، هذه اللجنة تهدف إلى إقرار مبدأ العدالة بين طلاب الجامعة، ودعم حقوق الطلاب بما يتوافق مع الشريعة والأنظمة واللوائح المطبقة بالجامعة. من أهم مهام هذه اللجنة دراسة شكاوى الطلاب، والبت فيها، والنظر في الاعتراض على توصيات اللجنة الفرعية.
- 2- تشكلت في الكلية لجنة فرعية (لجنة حقوق الطالب)، تعقد اجتماعها بحسب الحاجة، ومن أهم مهام هذه اللجنة الفرعية دراسة شكاوى الطلاب، ثم ترفع توصيتها للجهات المختصة للاعتماد والتنفيذ.

خامساً: آليات الشكاوى والتظلمات وإجراءاتها:

- 1- يوجد لائحة خاصة بالتظلمات الأكاديمية للطلاب، والممارسات الخاصة بالشكاوى، وإجراءات التعامل مع تلك التظلمات.
- 2- يحق لكل طالب أن يحصل على نسخة من (لائحة حقوق الطالب) المتوفرة في اللجنة أو الكلية.
- 3- يتقدم الطالب بالشكاوى إلى مرشده الأكاديمي.
- 4- إذا كان الطالب يتظلم من المرشد الأكاديمي يقدم طلبه إلى رئيس القسم.
- 5- يرفع المرشد الأكاديمي الشكاوى إلى رئيس القسم؛ للاطلاع وإكمال ما يراه لازماً؛ ثم تُرفع إلى لجنة التظلمات والشكاوى؛ للاختصاص.
- 6- يبحث أعضاء اللجنة أو الوحدة الشكاوى ويتحققون من جديتها.
- 7- لا يعتد بالطلبات المقدمة (غير مكتملة الأرقام) أو المجردة من بيانات مقدم الطلب.
- 8- يُحدد المتسبب في شكاوى الطالب والرفع لرئيس القسم، وعميد الكلية؛ لرد الحق للطالب.



٩- تخطر لجنة الشكاوى والتظلمات الطالب بنتيجة تظلمه في مدة أقصاها (٣٠) من تاريخ الإحالة.

١٠- التظلمات المقدمة من الطلاب تعترتها السرية التامة ولا يطلع عليه سوى المرشد الأكاديمي ثم أعضاء اللجنة الفرعية للشكاوى والتظلمات، ثم أهل الاختصاص.

١١- يحق للجنة الشكاوى والتظلمات (الجهات ذات الاختصاص) إحالة الموضوع إلى لجنة التأديب بالكلية.

سادساً: التظلمات الأكاديمية:

١- إعادة النظر في الدرجات: للطالب الحق في أن يقدم طلبا يطلب فيه إعادة النظر في درجات المقررات (إعادة تصحيح).

٢- رفع الغياب:

يرفع الطالب عذره إلكترونياً على البوابة الإلكترونية في مدة زمنية (تحددها اللوائح والقوانين) من تاريخ الغياب.

يتحمل الطالب مسؤولية التأكد من تعديل الغياب على البوابة بعد مراجعة أستاذ المقرر، وفي حال لم يُعدل الغياب يراجع المرشد الأكاديمي.

يرفق الطالب مع العذر الدليل (التقرير الطبي مثلا) الذي يؤكد كلامه.

بعد أن يرفع الطالب عذره على البوابة الإلكترونية، يتسنى لأستاذ المقرر الاطلاع على العذر وتفحص الدليل؛ ثمَّ قبوله أو رفضه.

إذا لم يقدم الطالب عذرا مقبولاً؛ لا يحق له المطالبة بتعديل الغياب.

يتحمل الطالب مسؤولية تحديث رقم الجوال؛ حتى يظهر له قبول العذر أو رفضه على البوابة الإلكترونية.

نسبة الحرمان للغياب بغير عذر بما لا يتجاوز ٢٥% من مجموع المحاضرات.



نسبة الحرمان للغياب بعذر لا تتعدى ٥٠%.

سابعاً: الأعذار المقبولة:

- ١- وفاة أحد الأقارب (الأب - الأم - الأخ - الأخت - العم - العمة - الخال - الخالة)، ولمدة محددة من تاريخ الوفاة (تبينها اللوائح والقوانين).
- ٢- التنويم في المستشفى مع إرفاق تقرير طبي بالحالة الصحية.
- ٣- الولادة بالنسبة للطالبات.
- ٤- الإيقاف مع إرفاق ما يثبت تاريخ الإيقاف ومدته.
- ٥- الإجازات المرضية.

ثامناً: منح فرصة - إعادة قيد - إعادة تصحيح:

يمنح للطالب فرصة إعادة قيد أو إعادة تصحيح عن طريق البوابة الإلكترونية الخاصة به، ومن ثم إحالتها إلى الكلية للتعامل معها وفق لائحة الدراسة والاختبارات.

تاسعاً: اعتراض الطالب على القرار الصادر ضده:

للتطالب الحق في الاعتراض على القرار، ويرفع اعتراضه إلى عميد الكلية؛ ومن ثم يعرض على الجهة المختصة.

عاشراً: التظلمات غير الأكاديمية:

الطالب الجامعي هو المحور الأساس في المنظومة التعليمية في جامعة الجوف فكان لزاماً 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 اللائحة عن الفهم المتبادل بين برنامج اللغة العربية والطلاب بتوعيتهم بحقوقهم الخدمية (غير الأكاديمية) وكيفية الحصول على هذه الحقوق والجهة المختصة بذلك وتوعيتهم أيضاً بالتزاماتهم تجاه الجامعة وذلك حرصاً من جامعة الجوف على جودة العمل الأكاديمي وما ينبغي أن يكون عليه حال تلك العلاقة من الشفافية والوضوح في مختلف مكونات العمل الجامعي. وفيما يلي بيان هذه الحقوق والواجبات:

أ- حقوق الطالب:

1. حق الطالب في الحصول على المادة العلمية والمعرفة المرتبطة بالمقررات الجامعية في بيئة دراسية مناسبة تحقق له الاستيعاب والتحصيل بيسر وسهولة.
2. 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.
3. حق الطالب في سؤال أساتذته داخل الحرم الجامعي ومناقشتهم المناقشة العلمية اللائقة وفي الأوقات المناسبة.
4. حق الطالب في الحصول على الخطط والجدول الدراسية وإجراء تسجيله في المقررات التي يتيحها له النظام وقواعد التسجيل المتبعة.



٥. حق الطالب في تقيد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمواعيد وأوقات 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.
٧. حق 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.

ب- التزامات الطالب:

١. اتباع الأنظمة الجامعية ولوائحها والتعليمات والقرارات الصادرة تنفيذاً لها وعدم القيام بأي أعمال مخلة بالأخلاق الإسلامية والآداب العامة.
٢. الانتظام بالدراسة والقيام بكافة المتطلبات الدراسية للمقررات.
٣. يلتزم الطالب بحمل البطاقة الجامعية أثناء وجوده داخل الجامعة وتقديمها للمختصين عند الطلب والمحافظة 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 استعير منها في الوقت المحدد.
٦. الالتزام بالهدوء والسكينة داخل مرافق الجامعة وعدم إثارة الإزعاج أو التجمع في غير الأماكن المخصصة وعدم البقاء في الفصول أو الممرات أو المطاعم في وقت الصلاة.



٧. معاملة كل منسوبي الجامعة وضيوفها بالاحترام اللائق وعدم الإساءة إليهم أو إهانتهم 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 الجامعة.
١٢. يلتزم الطالب بعدم وجود أخطاء في جدولته 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 الجامعة أثناء فترة الإضافة فقط.

رئيس برنامج البكالوريوس في اللغة العربية

د. فرح بن أحمد المالكي