

دليل التظلمات والشكاوى

قسم المحاسبة

برنامج البكالوريوس في المحاسبة

كلية الأعمال

دليل التظلمات و الشكاوى ببرنامج بكالوريوس المحاسبة



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف
كلية الأعمال
قسم المحاسبة

فريق الأعداد:

د. لطفي زعباط

د. محمد بن ناصر

د. نصرالدين حامد أحمد

فريق المراجعة :

د. لبنى الوكيل

د. سامية فقير

د. زكية بن زروق

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوعات	مسلسل
4	المقدمة	
5	الحق في التظلم	أولاً
5	وقت التظلم	ثانياً
6	ضوابط طلب التظلم	ثالثاً
8 - 7	أنواع التظلمات وإجراءاتها	رابعاً
9	النماذج	
10	نموذج (1) رفع تظلمات الطلبة	
11	نموذج (2) رفع تظلمات عضو هيئة التدريس	

تمهيد :

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا ونبينا محمد بن عبد الله عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم وعلى آله وصحبه أجمعين.
أما بعد،،،

انطلاقاً من واجب برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال في تحقيق جودة مخرجاته أعد دليل التظلمات والشكاوي لطلاب البرنامج وكذلك أعضاء هيئة التدريس الذي يهدف إلى توضيح الإجراءات النظامية المتعلقة بكيفية رفع التظلمات ليكون دليلاً يساعد عضو هيئة التدريس وطلاب وطالبات البرنامج على اتباع الإجراءات النظامية و الصحيحة.
وقد احتوى هذا الدليل على كافة الإجراءات الخاصة برفع التظلمات موضحاً ما يمكن اتباعه في حالة التظلمات، كما اشتمل على جميع النماذج.

أولاً: الحق في التظلم

لطالب بكالوريوس إدارة الأعمال الحق في التظلم للجهة ذات الاختصاص من أي أمر يراه منتقفاً لحقوقه الأكاديمية، أو غير الأكاديمية.

ثانياً: وقت التظلم

على الطالب التظلم خلال مدة لا تتجاوز 15 يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به. وفي حال انتهاء تلك المدة يرفض الطلب إلا إذا تم رفع عذر شرعي يقبله مشرف البرنامج.

ثالثاً: ضوابط طلب التظلم

- 1- تحاط كافة طلبات التظلم عند الضرورة بالسرية التامة
- 2- يحق للطالب/ة التقدم بطلبه الي مشرف برنامج بكالوريوس إدارة الأعمال وفق نموذج (1) ثم يحال الطلب الي اللجنة المختصة بالتظلمات.
- 3- يجب الا يتجاوز تقديم طلب التظلم خمسة عشر يوماً من الواقعة محل التظلم، ويسقط الحق في التظلم بعد مضي المدة المذكورة.
- 4- : على الطالب تقديم طلب التظلم مشتملا على الآتي:
المعلومات الشخصية (الاسم، رقم السجل المدني، الرقم الجامعي واسم البرنامج) ووسائل الاتصال به (الهاتف والبريد الإلكتروني).
- 5- تحديد موضوع التظلم.
- 6- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- 7- أسباب التظلم.
- 8- إرفاق الوثائق التي تثبت صحة التظلم.

رابعاً : التظلمات الأكاديمية وغير الأكاديمية

1/ إجراءات التظلم الأكاديمية

- 1- يقوم القسم الذي ينظم البرنامج بتشكيل لجنة تكون مسؤوليتها دراسة شكاوى الطلبة الأكاديمية.
- 2- ويجوز لهذه اللجنة أن تشكل لجان فرعية لدراسة شكاوى الطلبة الأكاديمية
- 3- يوجد لائحة خاصة بتظلمات الطلبة في شؤونهم الأكاديمية، والممارسات الخاصة بالشكاوي، وإجراءات التعامل مع تلك التظلمات.
- 4- يحق لكل طالب أن يحصل على نسخة من (لائحة حقوق الطالب) المتوفرة في القسم الذي يقدم البرنامج.

2/ إجراءات التظلم غير الأكاديمية

تكون إجراءات التظلم على النحو التالي:

- 1- يقدم التظلم إلى مشرف قسم إدارة الأعمال.
- 2- إذا كان التظلم ضد مشرف البرنامج فيقدم الطلب إلى مسؤوله المباشر.
- 3- لا ينظر في الطلبات غير المكتملة.
- 4- يعطى الطالب أو عضو هيئة التدريس رقم تقديم طلب التظلم وتاريخه.
- 5- على رئيس الجهة ذات الاختصاص اتخاذ الاجراءات التي تكفل النظر في موضوع التظلم.

- 6- إذا كان رفع التظلم يتطلب عرض الأمر على مجلس القسم فيحال إليه للنظر فيه مع عدم جواز حضور الشخص المتظلم للتصويت بالبت في موضوع التظلم.
- 7- يبت مشرف البرنامج في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز 15 يوما من تسلمه لطلب التظلم.
- 8- يبلغ المتقدم بطلب التظلم بالإجراء المتخذ بالطرق المناسبة للإبلاغ.
- 9- لرئيس الجهة ذات الاختصاص إحالة المتظلم منه إلى لجنة التأديب، الفرعية إذا ثبت أن تظلم كيدي.
- 10- توضيح الاجراءات المتخذة سلفا حيال الموضوع في حال رغبة الطالب في التقديم على جهات أعلى داخل الجامعة.



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف
كلية الأعمال
قسم المحاسبة

النماذج

نموذج (2)

حفظه الله

سعادة الدكتور مشرف قسم إدارة الأعمال
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،، وبعد

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

الإحالة

.....
.....

للعرض على مجلس القسم.

للعرض على لجنة شؤون أعضاء هيئة التدريس

للدراسة والإفادة

لإكمال اللازم نظاماً

التوجيه

.....
.....

الرقم الوظيفي/

الاسم/

التاريخ/

الجوال/

التوقيع/

نموذج (1)

حفظه الله

سعادة الدكتور مشرف قسم إدارة الأعمال
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،، وبعد

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

الإحالة

.....
.....

للعرض على مجلس القسم.

للعرض على لجنة شؤون الطلاب

للدراسة والإفادة

لإكمال اللازم نظاماً

التوجيه

.....
.....

الرقم الجامعي/

الاسم/

التاريخ/

الجوال/

التوقيع/