

**المملكة العربية السعودية**

**وزارة التعليم**

**جامعة الجوف**

**وكالة الجامعة للشؤون التعليمية**

|  |
| --- |
| ***kingdom of Saudi Arabia*** |
| *Ministry of Education* |
| *Jouf University* |
| *University Vice -Rectorate for Academic Affairs* |

**نموذج شكوى طالب**

يتم استخدام هذا النموذج من قبل الطالب الذي يرغب بتقديم شكوى متعلقة بمشكلة أكاديمية أو غير أكاديمية وينصح أن يقوم الطالب بقراءة آلية تقديم الشكاوي قبل البدء بتعبئة هذا النموذج.

**الكلية:** علوم الحاسب و المعلومات

**القسم:** …………………………

**الفصل الدراسي:** ........................................................**للعام الجامعي** .....14**/** ....14هـ

|  |  |
| --- | --- |
| **م** | **معلومات عامة** |
| 1 | اسم الطالب (ة) |  |
| 2 | الرقم الجامعي |  |
| 3 | المستوى الدراسي |  |
| 4 | رقم الجوال |  |
| 5 | البريد الالكتروني |  |
| 6 | الوقت المفضل للتواصل |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **م** | **تقرير المشكلة** |
| 1 | اسم المدعي عليه |  |
| 2 | نوع المشكلة |  |
| 3 | وقت حدوث المشكلة | يوم : | تاريخ : |

|  |
| --- |
| **نأمل كتابة تفاصيل المشكلة المتعلقة بشكواك مع إرفاق أي أدلة أو شواهد** |
| ................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................ |
| هل أكملت التفاصيل بورقة خارجية ؟ | نعم لا | هل أرفقت أي أدلة أو شواهد ؟ |  نعم لا |

مشرف وحدة الإرشاد الأكاديمي والطلابي

د/ الأسعد عمر الماجري



**المملكة العربية السعودية**

**وزارة التعليم**

**جامعة الجوف**

**وكالة الجامعة للشؤون التعليمية**



|  |
| --- |
| ***kingdom of Saudi Arabia*** |
| *Ministry of Education* |
| *Jouf University* |
| *University Vice -Rectorate for Academic Affairs* |

**اٍعتماد آلية الشكاوي من قبل طلاب كلية علوم الحاسب والمعلومات**

D04-02-01 FA13

1. **الهدف من وضع هذه الآلية:**

تسعى كلية علوم الحاسب والمعلومات جاهدة لحل جميع مشاكل الطلاب والشكاوي المقدمة من قبلهم وفق سياسة عادلة ومنهجية واضحة ومحددة وسرية تامة وإنصافهم وضمان حقوقهم بطريقة نظامية وفق تسلسل إداري أكاديمي.

1. **الحد الزّمني لتقديم الشكوى**

يجب على الطالب الإسراع في تقديم الشكوى على ألا يتعدّى ذلك ثلاثين يوما من تاريخ حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة, كما يجب رفعها ضمن الإجراءات المذكورة بالقسم 3.

1. **تقديم الخطوات التفصيلية اللازم إتباعها ضمن هذه الآلية**

تحتوي الآلية المقترحة على خمس خطوات مدعومة بنموذجين:

1. **الخطوة الأولى:** يتم تعبئة نموذج الشكوى من طرف الطالب المتقدم بالشكوى. ويمكن للطالب الحصول على نموذج الشكوى من خلال زيارة الموقع الالكتروني للكلية أو زيارة مكتب وحدة الإرشاد الأكاديمي والطلابي بالكلية.
2. **الخطوة الثانية**: تتم دراسة الشكوى بعد تلقّيها من الطالب مباشرة بواسطة مرشده الأكاديمي كمرحلة أولى ويتم خلال ذلك تحديد المشاكل الرئيسة والفرعية التي واجهت الطالب ودعته لتقديم الشكوى .

ب.1. يحاول المرشد الأكاديمي للطالب حل المشكلة بعد تحديدها بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها في الجامعة وبطريقة حكيمة وسرية.

ب.2. في حال عدم حل المشكلة أو عدم رضا الطالب بالحل المقدّم من قبل المرشد الأكاديمي, يقوم المرشد بتعبئة ما تم اتخاذه من إجراءات حيال الشكوى المقدّمة من الطالب وذلك بالشرح في نفس نموذج الشكوى المقدم من الطالب أو عن طريق إرفاق الشرح مع النموذج ويتمّ تحويله إلى منسّق الإرشاد الأكاديمي بالقسم الذي ينتمي إليه الطالب.

1. **الخطوة الثالثة**: يقوم منسّق الإرشاد الأكاديمي بالقسم بدراسة الشكوى بشكل مفصّل محاولا حلّ المشكلة حسب ما تقتضيه أنظمة ولوائح الجامعة وفي حال عدم حلّها أو عدم رضا الطالب مقدّم الشكوى يتمّ تحويله إلى مسؤول وحدة الإرشاد الأكاديمي والطلابي مع النموذج والأوراق المرفقة التي تحوي على تفاصيل الإجراءات المتخذة حيال الشكوى منذ بداية تقديم المشكلة وحتى وصولها لوحدة الإرشاد الأكاديمي.
2. **الخطوة الرابعة**: يقوم مسؤول وحدة الإرشاد الأكاديمي والطلابي بالكلّية بدراسة الشكوى دراسة تفصيلية وعقد لقاءات فردية وجماعية مع أطراف الشكوى لمحاولة فهم واستيعاب المسببات الرئيسية ساعيا في ذلك إلى حل المشكلة بما يحقق مصلحة الطالب وفق الأنظمة واللوائح المعمول بها في الجامعة. وفي حال عدم حل المشكلة لسبب أو لآخر كحاجة الشكوى لتدخل أشخاص مختصين وغير ذلك, فاٍنّه يقوم بتحويلها إلى **مركز الإرشاد الأكاديمي بالجامعة** عن طريق عمادة الكلية مع كافة التفاصيل والإجراءات التي تمّ اتخاذها حيال شكوى الطالب. وسيقوم المركز بمتابعة الشكوى ودراستها حسب الأنظمة واللوائح التي يعمل بها.

مشرف وحدة الإرشاد الأكاديمي والطلابي

د/ الأسعد عمر الماجري



**اطلعت على آلية الشكاوي**

اسم الطالب الكامل :

توقيعه :

ملاحظة : إرفاق الآلية موقعة من الطالب في ملف الشكوى ضروري