

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 الشريعة والقانون  
قسم الشريعة

# دليل الشكاوى والتظلمات لأعضاء هيئة التدريس بقسم الشريعة

## المقدمة:

إيماناً بالدور الأساسي والفعال لعضو هيئة التدريس في منظومة العملية التعليمية فقد حرص **قسم الشريعة** على الوصول إلى أقصى درجات رضا أعضاء هيئة التدريس وتحقيق العدالة والشفافية بين جميع الأعضاء، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة مخرجات العملية التعليمية. وفي بعض الأحيان قد تنشأ بعض المشاكل التي قد تؤدي إلى التأثير السلبي على أداء أعضاء هيئة التدريس؛ ولذلك قد تم إعداد آلية واضحة لمعالجة شكاوى أعضاء هيئة التدريس وتظلماتهم.

وطبقاً للأعراف والتقاليد الجامعية، يفضل حل المشاكل وتسيير الأمور عبر النقاش واقتراح الحلول المناسبة لما يتعرض له أعضاء هيئة التدريس من مصاعب ومعوقات ومشكلات، وذلك في مناخ يسوده روح الأسرة الواحدة التي يتميز بها أعضاء وعضوات القسم ونهج العمل الجماعي. وفي حال تعذر الحل بهذه الطريقة فلعضو هيئة التدريس كامل الحرية في الشكوى أو التظلم من أي قرارات إدارية أو أكاديمية أو غيرها، ويكون ذلك من خلال لجنة الشكاوى والتظلمات التي تصدر بقرار من رئيس القسم.

## مهام لجنة الشكاوى والتظلمات:

أولاً: معالجة المشكلات التي تواجه أعضاء وعضوات هيئة التدريس ومن في حكمهم.

ثانياً: الرفع بالتوصيات المناسبة لحل أسباب الشكاوى والتظلمات.

ثالثاً: متابعة ورود الشكاوى والتظلمات من الشطرين.

رابعاً: التحقق من أسباب الشكاوى والتظلمات بكل حيادية وموضوعية.

خامساً: المحافظة على سرية المعلومات بما يضمن حسن سير إجراءات نظر الشكاوى والمحافظة على خصوصيات المتضرر وسلامة أعضاء اللجنة.

سادساً: توثيق الشكاوى والتظلمات.

**سابعاً:** إحالة الشكاوى والتظلمات ذات الطبيعة الجنائية أو الجزائية إلى الجهات المختصة.  
**ثامناً:** متابعة التحسين المستمر لأساليب معالجة الشكاوى والتظلمات.

### إجراءات تقديم الشكاوى أو التظلم:

**أولاً:** يتقدم المتضرر إلى رئيس **قسم الشريعة** بطلب وفقاً لنموذج الشكاوى المرفق وتعبئة جميع البيانات المطلوبة به.  
**ثانياً:** يحيل رئيس القسم التظلمات إلى رئيس لجنة التظلمات والشكاوى بالقسم.

**ثالثاً:** يعرض رئيس اللجنة الشكاوى والتظلمات التي يحيلها رئيس القسم على أعضاء اللجنة.

**رابعاً:** يتم رفض الشكاوى أو التظلم في حال عدم اكتمال جميع البيانات المطلوبة بنموذج الشكاوى أو ثبوت عدم صحتها مع اتخاذ الإجراءات اللازمة في تكرار ذلك.

**خامساً:** ترد اللجنة كتابياً على مقدم الشكاوى أو التظلم بأنه تم استلامها ويجب أن يشتمل الرد على رقم الشكاوى وتاريخها وتفصيلها وأيضاً على بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم مع ذكر المدة المتوقعة للرد عليه.

**سادساً:** تقوم اللجنة بحفص الشكاوى والتحقق منها ثم تكتب تقريراً بالتوصيات المناسبة وتقدمة إلى رئيس القسم ، حيث يقوم الأخير برفعها إلى عميد الكلية ومن ثم ترسل إلى اللجان المختصة بالجامعة.

## نموذج شكاوى أو تظلم أعضاء هيئة التدريس بقسم الشريعة

تاريخ تقديم الشكاوى أو التظلم					/ / ١٤ هـ					
بيانات مقدم الشكاوى أو التظلم										
الاسم الرباعي:										
القسم:										
الكلية:										
الرتبة العلمية:		<input type="checkbox"/> أستاذ		<input type="checkbox"/> أستاذ مشارك		<input type="checkbox"/> أستاذ مساعد		<input type="checkbox"/> محاضر		<input type="checkbox"/> معيد
رقم الجوال:										
البريد الإلكتروني:										
بيانات الشكاوى أو التظلم يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل أو أي وثائق تدعم موضوع الشكاوى.										