



جامعة حائل
University of Ha'il

دليل الشكاوى والتظلمات

Complaints and Grievances



Student Complaint Guide

Introduction

The complaints system is a part of the general policy of the Program, which aims to guarantee students' rights, achieve transparency, and enable investigation. These lead to the development of services provided by the program. The existence of a system for following up and handling complaints aims to provide a safe environment that guarantees the preservation of the rights of complainants who are the students. It also grants decision-makers the right to respond and express their opinions and observations. Hence, the idea of this guide was prepared to give the student an idea about his academic and non-academic rights about complaints and grievances. Correspondingly, it informs the student about the time specified for some controls and procedures that the student must be aware of to facilitate achieving his/her desired goals.

General Terms of the Guide

- 1. Complaint:** It is an expression of a student's dissatisfaction with the procedures, services, or activities provided by the program.
- 2. Feedback:** It is any negative or positive reaction of students and beneficiaries through official evaluation questionnaires, discussion sessions, and others.

Purpose of the Guide

- Defining the program policies and procedures that would regulate the program's relationship with the beneficiaries by clarifying the procedures that students must follow when submitting a complaint in any area of the program.
- Familiarize students with the procedures for submitting complaints.
- Inform students that each of them has the right complaint, whether that complaint is against academic or non-academic aspects.

- Shedding light on the possible procedures to solve problems and difficulties face students and find appropriate solutions to them.
- Participation in improving the services provided by the program to students and faculty members.

Guide Starting Points

- A complaint is an expression of dissatisfaction with any service provided by the college to the student.
- Anonymous complaint (unnamed) is not accepted. The student must submit the complaint personally, and not anyone else.
- The sensitivity of the complaint is considered. Students who submit complaints will not face any discrimination or suffering because of it.
- You should not expect that the complaint would always bring results to your satisfaction. The provision of some services can depend on resources or policy decisions at the college; however, each complaint will be carefully considered, you will be informed of the reasons for any decision made, and there are mechanisms for another appeal if you are still not satisfied.
- If any student submits a malicious or false complaint, he is subject to an investigation by the College Vice Dean for Academic Affairs

Procedures of Student Complaints

1. The Academic Affairs Committee supervises the implementation of the mechanism for dealing with students' complaints.
2. The role of the Academic Affairs Committee to deal with students' complaints are:
 - Determines a program coordinator to deal with student complaints to be a link between students, faculty members, and the College Vice Dean for Academic Affairs and provides advice on how to deal with student complaints.

- Receiving, recording, and examining students' complaints and directing both parties to the complaint to the procedures for applying for its solution, as well as following up the procedure of solving it.
- Take the necessary measures to resolve the complaints and supervise the implementation of any results of the investigation process.
- Providing advice and guidance to different parties on how to submit complaints and deal with various problems.
- Hold the periodic meetings of the Vice Dean for Academic Affairs to discuss students' problems and investigations, how to solve these problems, and best practices to deal with them.
- Establishing a register of students' complaints, which records the content of complaints, the date of their delivery, and, the procedures followed for resolving them.
- Make statistics at the end of each semester on the kinds of complaints. They must be submitted to the Vice Dean for Academic Affairs to take them as some guide in improving the performance systems of educational programs and their affiliated services.

3. The student can complain by filling out a complaint form obtained either from the College Vice Deanship for Academic Affairs, the Quality Assurance Unit or from the college's website.

4. The student raises his/her complaint or grievance to the other concerned party (i. e. a faculty member) within five (5) days from the date of the occurrence of the problem in a friendly and informal manner. If the problem is not solved within three (3) days, the student submits a written complaint to College Vice Deanship for Academic Affairs using the form prepared for this purpose.

5. The student submits his/her complaint directly to the College Vice Deanship for Academic Affairs within ten (10) days from the date of the

official occurrence of the problem. The student completes the complaint form accompanied by documents that support his/her position in the complaint. The Academic Affairs Committee investigates the complaint and often takes twenty-five (25) working days. Complaints submitted after this date are not considered except in some exceptional cases, and the decision of the Vice Dean in this regard will be final.

6. The Academic Affairs Committee reviews the complaint to ensure that it falls within the framework specified for complaints. This may require discussing the student submitting the complaint to determine the nature of the problem and find out what satisfies him/her to solve the problem.

7. If the complaint is considered appropriate to be examined, it will be investigated and this may require discussing the complainant, other students, faculty members, or employees in the college who are associated with the subject of the complaint.

8. After the investigation is completed, the Academic Affairs Committee writes a report on the circumstances of the complaint and the findings of the investigation. These recommendations include accepting the complaint partially or completely or rejecting it and submitting it to the Vice Dean for Academic Affairs.

9. Depending on the nature of the complaint, a written report is often sent to the complainant within twenty-five (25) days of receiving the complaint, and if more time is needed than this, the complainant is notified by that.

10. If the complaint is against the college Vice Dean, it can be submitted to the College Dean, and in this case, the complaint is treated as an appeal request.

11. The student submitting the complaint may appeal to the College Dean against the decision of dealing with the complaint in the following cases:

- The existence of improper procedures in investigations related to the misconduct of any of the faculty members.
- The emergence of new information that was not previously available.

12. Any student who wishes to appeal for his/her complaint must submit his/her request to the office of the College Dean. So that the dean of the college determines the possibility of creating an internal college appeal committee. The appeal request must include the following:

- Appeal evidence.
- Names of any witnesses the complainant wishes to be heard.
- A copy of the complaint form.
- A solution to the problem that may satisfy the complainant.

13. Student complaints are received through:

- Complaint's box located in the college (near the Vice. Deanship for Academic Affairs office).
- Vice Dean for Academic Affairs.
- Heads of Academic Departments.
- Complaint's email.
 - Complaints' boxes are to be opened and complaints are collected weekly.
 - Weekly Collection of complaints from email.

14. The official complaint must be submitted within ten (10) days of the occurred problem. There are some exceptions in some special cases depending on the nature of the problem. The complaint must be submitted as soon as possible to the Vice Dean for Academic Affairs.

15. This timing period must be adhered to, except for the time of student assessment, exams, or vacations for faculty members at the college.

16. If the dean of the college decides that the appeal request is according to the agreed rules, he will form an appeal committee within thirty days.

The appeal committee must consist of three people who have not previously dealt with this complaint.

17. The Complaint Appeal Committee invites both the student and the College Vice Dean personally or his/her representative to testify (if possible). The committee's decision is to be considered as the final decision. The complainant is allowed to call the witnesses required for the appeal process.

18. This committee may accept the appeal in completely or in part or reject it.

19. The student has the right to withdraw the complaint submitted while the complaint is under investigation. In this case, the complaint record is closed and the concerned parties are informed of the withdrawal. The complaint that has been resolved or closed is not allowed to be withdrawn.

20. All information of the complaints is dealt with in strict confidentiality. Only authorized parties are provided privately and confidentially with the information in case this information must be known. The information is used for the investigation and resolution of the complaint according to the policy of the university.

Mechanisms of Students' Grievances and Ways to Deal with them

a) Criteria for Submitting Grievances

- **Grievance:** It is an expression of dissatisfaction with a service provided to the student by the college. Complaints or grievances may relate to shortcomings in administrative procedures, inadequacies resulting from non-fulfilment of obligations and regulations for the operation or other services provided by the college; a failure in previous decisions within a reasonable time.
- It is not possible to complain or grievance about the academic decisions taken by the college. Dissatisfaction with such decisions may be addressed within separate requests procedures.
- The college values students' opinions to improve the services provided to them. Therefore, before making formal complaints, you should consider other ways to present your opinions. They can be presented to the Student Council, for example, where the student representatives can help you. You may also take into account that there are informal procedures to try to resolve your complaint. The complaint becomes official if it is submitted to one of the leaders (Heads of Departments, Vice Deans, or the Dean).
- Anonymous complaint (unnamed) is not accepted. The student must submit the complaint personally, and not anyone else. If you mention a name of a person or persons in the complaint, the sensitivity of the complaint will be taken into account by the person managing your complaint. You will not face any discrimination or suffering because of complaining.
- You should not expect that the complaint would always bring satisfying results. The provision of some services may depend on the available resources or decisions according to general policy at the college level or even a national level; however, each complaint will be

carefully considered, and you will be informed of the reasons behind any decision made. Bear in mind, there are some mechanisms for another appeal if you are still not satisfied.

b) Students Grievances are Received Through:

1. Student's academic advisor.
2. Student Council.
3. Heads of Departments.
4. Vice Dean for College Affairs.
5. Dean of the College.

c) Grievance Application Procedures:

There are several steps for a grievance application procedure, as outlined below:

- The Head of the Department, the Academic Advisor, and the Student Council may be able to help you, so do not hesitate to contact one of them.
- If you can solve your grievance informally through discussion and clarification. The grievance must be submitted written after filling out the appropriate form that can be obtained from Student Affairs.
- The grievance must include the following:
 - The procedures or actions, if any, that you have taken previously to solve the problem, or any procedure you know that has been done by the college.
 - Your expectation of what to be done to solve your problem.
 - Your grievance will be examined (investigation) as quickly as possible within the limits of the available resources.
 - You will be informed of the results of the investigation and any actions to be taken within two weeks of submitting the grievance. For example, your complaint may be referred to the Student Issues Committee for a decision. You may receive an apology or an

explanation of how the systems can be improved in the future. If the college considers no further action to be taken, you will be informed of the reasons.

- If you are still not satisfied, you should specify writing the reasons for your dissatisfaction and send them to the Student Grievance Committee. The committee will review the grievance and make its recommendations.
- The student would be informed of her/his response to the grievance within two weeks.
- In case the grievance against the result of a course evaluation, the college will implement the re-evaluation of course procedures, allowing the revision of the degrees or the re-evaluation according to the answer forms and assessment of the case by acceptance or rejection.
- In cases that require the approval of the department or college council, the student is informed of the proposed decision to solve the problem if the department head under the mandate proposes it, and the specialized councils inform him after decision and approval.



Kingdom of Saudi Arabia

University of Ha'il

Mechanisms for Filing Grievances and Ways to Deal with Them

| No | Steps for implementing the process | Responsibility | Used Form |
|----|--|----------------------------|-----------|
| 1. | The Head of the Department, the Academic Advisor, the Student Council may be able to help you, go directly to them. | The student personally | |
| 2. | If you are unable to resolve your grievance informally through discussion and clarification, you can apply for a formal grievance through the Student Issues Committee. The grievance must be submitted written after filling out the form. | The student personally | |
| 3. | The aggrieved student will be informed of the results of the investigation and any actions to be taken within two weeks of applying the grievance. | Students' Issues Committee | |
| 4. | If the student is not satisfied with the committee's decision, he/she should submit written reasons for not being satisfied to the Student Issues Committee. The committee will review the grievance and make recommendations. | The student personally | |
| 5. | The student will be notified of a response to his grievance within two weeks. | Students' Issues Committee | |
| 6. | In case of a grievance against the evaluation of a course result, the college will undertake a re-evaluation of the course. To allow re-revision of grades or re-evaluation of degrees according to the answer forms prepared for the course by the course instructor. | The College Council | |
| 7. | Informing the student of the results of the review process as soon as the decision is approved by the College Council. | Head of the Department | |
| 8. | In cases that require the approval of the department or college council, the student is informed of a proposed decision to solve the problem if it is proposed by the head of the department under the delegation. The student is to be notified after the approval by the specialized councils. | Head of the Department | |

Approved



Kingdom of Saudi Arabia

University of Ha'il

Grievance Application Form

1. Personal Data:

Application Number:

| | |
|------------------|--|
| Name (full name) | |
| ID | |
| Department | |
| Level | |
| E-mail | |
| Mobile Number | |

2. Content of the grievance

Is there any action regarding your grievance that has been taken (For example, did you speak to the course instructor or the responsible person who provide the service about your complaint?)

- What is the outcome you want from your grievance?

Date:

Signature:



Kingdom of Saudi Arabia

University of Ha'il

Students' Complaints Registration Form

| No. | The full name | Level | Complains Number | The subject of the Complaint | Date of Complain | Signature | Date of informing the student |
|-----|---------------|-------|---------------------|---------------------------------|---------------------|-----------|-------------------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Complaint Form

Date of Complain: **Number of the Complain** (official use):

| Information about the complainant | |
|--|---|
| Name (full name): | ID: |
| Mobile Number: | Telephone: |
| University e-mail | Private e-mail |
| Defendant's information | |
| Name: | Position: |
| If the complaint is about a specific course, please specify the name of the course and section. | Course Name: Section number: |
| The content of the complaint (please explain the context and reasons for the complaint, the evidence and attach any supporting documents) | |
| | |
| Date of the incident in question: | |

| | |
|---|-------------------|
| Is there any action regarding your grievance that has been taken (For example, did you speak to the course instructor or the responsible person who provide the service about your complaint?) | |
| What is the outcome you want from your complaint? | |
| Responsibility | |
| I am a student/student, assure that all information in this complaint is correct and that it is not intended to maliciously or harm the reputation of the defendant, and that I bear full responsibility If proven otherwise. | |
| Name of the Student: | Signature: |
| Receipt of the complaint (for official use) | |
| Name of the Recipient: | Receiving method: |
| Date of receiving complaint: | |

دليل التعامل مع شكاوى الطلبة

مقدمة: يعد نظام الشكاوى جزءاً من المنهجية العامة لسياسة البرنامج والتي تهدف إلى ضمان حق الطلبة، وتحقيق الشفافية، وتمكين المساءلة، كما أنه يؤدي إلى تطور مستوى الخدمات التي يقدمها البرنامج. **جدير بالذكر** إن وجود نظامٍ لمتابعة، ومعالجة الشكاوى يهدف إلى توفير مناخ آمن يضمن الحفاظ على حقوق مقدمي الشكاوى وهم الطلاب، كما يمنح أصحاب القرار حق الرد والتعبير عن آرائهم وملاحظاتهم، من هنا فقد تم إعداد هذا الدليل لإعطاء الطالب فكرة حول أحقيته التظلم للمطالبة بحقوقه الأكاديمية وغير الأكاديمية، والوقت المحدد لذلك مع بعض الضوابط والإجراءات التي يجب على الطالب على علم بها لتسهيل له تحقيق أهدافه المنشودة

مصطلحات عامة مرتبطة بالدليل:

1. الشكوى: تعبير عن عدم رضا الطلبة عن الإجراءات أو الخدمات أو الأنشطة التي يقدمها البرنامج.
2. التغذية الراجعة هي أي رد فعل سلبي أو إيجابي لأصحاب، والمستفيدين من خلال الوسائل الرسمية والتي تشمل: استبانات التقييم، وجلسات النقاش وغيرها

الهدف من الدليل:

- تحديد سياسات وإجراءات البرنامج والتي من شأنها تنظيم علاقة البرنامج بالمستفيدين وذلك عن طريق توضيح الإجراءات التي يجب على الطلبة اتباعها عند التقدم بشكوى في أي مجال من مجالات البرنامج
- تعريف الطلبة بإجراءات التقدم بالشكاوى
- إشعار الطلبة بأن لكل منهم الحق في تقديم أي شكوى سواء كانت تلك الشكوى متعلقة بالنواحي الأكاديمية أو غير الأكاديمية.
- تسليط الضوء على الإجراءات التي يمكن من خلالها حل المشاكل والصعوبات التي يواجهها الطلبة وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- المشاركة في تحسين الخدمات التي يقدمها البرنامج للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

منطلقات الدليل:

- الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية.
- لا يقبل أن تكون الشكوى مجهولة المصدر (غير مسماة)، فإذا كان لديك شكوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أي شخص آخر.
- سيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكوى، ولن تتعرض لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكوى.
- يجب عليك ألا تتوقع أن الشكوى دائماً ستأتي بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة علي مستوى الكلية، ومع ذلك فإن كل شكوى سوف يتم النظر فيها بعناية، و سيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ، كما أن هناك آليات لتقديم استئناف آخر إذا كنت لا تزال غير راض.
- إذا قدم أي طالب شكوى كيدية أو كاذبة فإنه يخضع للتحقيق من قبل وكيل الكلية للشؤون الأكاديمية.

الإجراءات المرتبطة بشكاوى الطلاب:

1. تشرف لجنة الشؤون الأكاديمية على تنفيذ آلية التعامل مع شكاوى الطلبة.
2. الدور الذي تقوم به لجنة الشؤون الأكاديمية للتعامل مع شكاوى الطلبة:
 - تحديد منسق للتعامل مع شكاوى الطلبة بالبرنامج ويكون همزة وصل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ووكالة الكلية للشؤون الأكاديمية ويقوم بتقديم النصائح المتعلقة بكيفية التعامل مع شكاوى الطلاب.
 - استقبال شكاوى الطلبة وتسجيلها وفحصها وتوجيه طرفي الشكوى إلى إجراءات التقدم لحلها وكذلك متابعة الإجراء المتبعة لحلها
 - اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل الشكاوى والإشراف على تنفيذ أي نتائج لعملية التحقيق
 - تقديم النصح والإرشاد للجهات المختلفة لكيفية تقديم الشكاوى والتعامل مع المشاكل المختلفة.
 - عقد اجتماعات وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية الدورية لمناقشة مشاكل الطلبة والتحقيقات وكيفية حل هذه المشاكل والممارسات المثلى للتعامل معها.
 - إنشاء سجل لشكاوى الطلاب يتم فيه تدوين مضمون الشكاوى وتاريخ استقبالها ومتابعة إجراءات حلها
 - عمل إحصائية بنهاية كل فصل دراسي عن مجالات الشكاوى ورفعها إلى وكيل الكلية للشؤون الأكاديمية للاسترشاد بها في تحسين نظم أداء البرامج التعليمية والخدمات التابعة لها.
3. يستطيع الطالب من التقدم بشكوى من خلال ملئ نموذج الشكاوى التي يتم الحصول عليها من وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية أو وحدة ضمان الجودة أو من الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية.
4. يقوم الطالب برفع شكواه أو تظلمه إلى الطرف الآخر المعني (عضو هيئة التدريس مثلاً) خلال خمسة (5) أيام من تاريخ حدوث المشكلة بصورة ودية و غير رسمية، فإذا لم يتم حل المشكلة خلال ثلاثة (3) أيام فيقوم الطالب بتقديم شكواه كتابياً إلى وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية باستخدام النموذج المعد لذلك.
5. يقوم الطالب برفع شكواه مباشرة إلى وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية خلال عشرة (10) أيام من تاريخ حدوث المشكلة بصورة رسمية، حيث يقوم الطالب باستكمال نموذج الشكاوى مصحوباً بالمستندات التي تدعم موقفه في الشكاوى، فتقوم لجنة الشؤون الأكاديمية بالتحقيق في الشكاوى وغالباً ما يستغرق ذلك خمسة وعشرون (25) يوم عمل، والشكاوى المقدمة بعد هذا التاريخ لا ينظر إليها إلا في بعض الحالات الاستثنائية، وقرار وكيل الكلية في هذا الشأن يكون نهائياً.
6. تقوم لجنة الشؤون الأكاديمية بمراجعة الشكاوى للتأكد من أنها تقع ضمن الإطار المحدد للشكاوى، وقد يتطلب ذلك مناقشة الطالب مقدم الشكاوى لتحديد طبيعة المشكلة ومعرفة ما يرضيه لحل المشكلة.
7. إذا اعتبرت الشكاوى مناسبة لفحصها يتم التحقيق بها وقد يتطلب ذلك مناقشة مقدم الشكاوى أو طلاب آخرين أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين في الكلية والمرتبطين بموضوع الشكاوى.
8. بعد انتهاء التحقيق تقوم لجنة الشؤون الأكاديمية بكتابة تقرير عن ملابسات الشكاوى وما وصل إليه التحقيق، وتشمل هذه التوصيات على قبول الشكاوى جزئياً أو كلياً أو رفضها وتقديمها إلى وكيل الكلية للشؤون الأكاديمية.
9. اعتماداً على طبيعة الشكاوى فغالباً ما يتم إرسال تقرير مكتوب لمقدم الشكاوى خلال خمسة وعشرون (25) يوماً من استقبال الشكاوى وإذا احتاج وقت أكثر من هذا يتم إخطار مقدم الشكاوى بذلك.
10. إذا كانت الشكاوى متعلقة بوكيل الكلية المعنى فيمكن تقديمها إلى عميد الكلية، وفي هذه الحالة تعامل الشكاوى معاملة طلب الاستئناف.

11. يمكن للطالب مقدم الشكوى أن يستأنف عند عميد الكلية ضد قرار التعامل مع الشكوى في الحالات التالية:

- وجود إجراءات غير سليمة في تحقيقات متعلقة بسوء سلوك أي من السادة أعضاء هيئة التدريس.
- ظهور معلومات جديدة لم تكن متاحة مسبقاً.

12. أي طالب يرغب في عمل الاستئناف لشكواه فيجب أن يقدم طلبه إلى مكتب عميد الكلية، بحيث يقوم عميد الكلية بتحديد إمكانية عمل لجنة استئناف داخلية بالكلية، ويجب أن يشمل طلب الاستئناف ما يلي:

- أدلة الاستئناف.

- أسماء أي شهود يرغب مقدم الشكوى في الاستماع إليهم.
- نسخة من نموذج الشكوى.
- ما يرضيه مقدم الشكوى من حل للمشكلة.

13. تستقبل شكوى الطلبة من خلال:

- صندوق الشكاوى الموجود في الكلية (قرب وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية).
- وكيل الكلية للشؤون الأكاديمية
- رؤساء الأقسام الأكاديمية
- البريد الإلكتروني المختص بالشكاوى

• يتم فتح صناديق الشكاوى وتجميع الشكاوى أسبوعياً.

• جمع الشكاوى من البريد الإلكتروني أسبوعياً.

14. يجب تقديم الشكوى الرسمية خلال عشرة (10) أيام من حدوث المشكلة ويستثنى من ذلك بعض الحالات الخاصة حسب طبيعة المشكلة، ويجب رفع الشكوى في أقرب فرصة إلى وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية.

15. يجب الالتزام بهذا الإطار الزمني ماعدا وقت تقييم الطلاب والامتحانات أو إجازات أعضاء هيئة التدريس بالكلية.

16. إذا قرر عميد الكلية بأن طلب الاستئناف يخضع للقواعد المتفق عليها فإنه يقوم بتشكيل لجنة الاستئناف خلال ثلاثين يوماً والتي تتكون من ثلاثة أشخاص لم يسبق لهم التعامل مع هذه الشكوى.

17. تقوم لجنة استئناف الشكوى بدعوة كل من الطالب ووكيل الكلية شخصياً أو من ينوب عنه لتقديم الشهادة (إذا أمكن)، ويكون قرار اللجنة نهائياً. ويسمح لمقدم الشكوى باستدعاء الشهود اللازمين لعملية الاستئناف.

18. يمكن لهذه اللجنة أن تقبل الاستئناف جزئياً أو كلياً أو ترفضه.

19. يحق للطالب سحب الشكوى المقدمة في حين تكون الشكوى في إطار التحقيق، وفي هذه الحالة يتم إغلاق سجل الشكوى ويُعلم الأطراف المعنيين بالانسحاب، ولا يسمح بسحب الشكوى التي تم حلها أو إغلاقها.

20. يتم التعامل مع كل المعلومات الخاصة بالشكاوى بخصوصية وسرية تامة، ويتم تزويد المعلومات للأطراف المصرح لهم فقط بشكل خاص وسري في حالة وجوب معرفة معلومات عن الشكوى، وتستخدم المعلومات لغرض التحقيق وحل الشكوى وفقاً لسياسة الجامعة.



آليات تقديم تظلمات الطلاب وطرق التعامل معها

أ. معايير التقدم بالتظلمات:

- التظلم: هو تعبير عن عدم الرضا عن جانب من جوانب الخدمات التي تقدم إلى الطلاب من قبل الكلية. قد تتصل الشكاوى أو التظلم بالقصور في الإجراءات الإدارية، القصور الناتج عن عدم الوفاء بالالتزامات واللوائح الخاصة بالعملية أو غيرها من الخدمات التي تقدمها الكلية؛ والقصور في اتخاذ قرار فيما سبق في غضون فترة زمنية معقولة.
- ولا يمكن الشكاوى أو التظلم من القرارات الأكاديمية التي تتخذها الكلية. فعدم الرضا عن مثل هذه القرارات يمكن أن يعالج في إطار إجراءات التقدم بالتماسات منفصلة.
- تقدر الكلية آراء الطلاب لتحسين الخدمات المقدمة لهم. لذا فقبل التقدم بشكاوى رسمية، يجب أن تفكر في طرق أخرى لعرض الآراء الخاصة بك. على المجلس الطلابي، على سبيل المثال، حيث به ممثلين للطلاب يمكن أن يساعدوك. ويمكن أيضا أن تأخذ في الاعتبار أن هناك إجراءات غير رسمية لمحاولة حل شكاوك. وتصبح الشكاوى الرسمية إذا قدمت إلى أحد القادة (رؤساء الأقسام أو الوكلاء أو العميد)
- لا يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر (غير المسماة). فإذا كان لديك شكاوى يجب أن تقدمها بنفسك، وليس أي شخص آخر. فإذا ذكرت اسم شخص أو أشخاص آخرين في الشكاوى، وسيؤخذ في الاعتبار حساسية الشكاوى من قبل الذي يتابع شكاوك. ولن تتعرض لأي تمييز أو معاناة نتيجة تقديم الشكاوى
- يجب عليك ألا تتوقع أن الشكاوى دائما ستأتي بالنتائج التي ترضيك. فتقديم بعض الخدمات يمكن أن يعتمد على الموارد أو القرارات المتعلقة بالسياسات العامة على مستوى الكلية أو حتى على المستوى القومي. ومع ذلك فإن كل شكاوى سوف يتم النظر فيها بعناية، وسيتم إبلاغك بأسباب أي قرار يتخذ. كما أن هناك آليات لتقديم التماس آخر إذا كنت لا تزال غير راض.

ب. تظلمات الطلاب تستقبل من خلال:-

1. المرشد الأكاديمي للطلاب.
2. المجلس الطلابي.
3. رؤساء الأقسام.
4. وكيل الكلية الشؤون
5. عميد الكلية.

ج. إجراءات التقدم بالتظلم:

- هناك عدد من الخطوات لإجراء التظلمات، على النحو المبين: -
- قد يكون رئيس القسم، المرشد الأكاديمي، المجلس الطلابي قادرين على مساعدتك فتوجه اليه مباشرة.
- إذا كنت قادر على حل تظلمك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، ويجب أن يقدم التظلم كتابة بعد تعبئة النموذج ويمكن الحصول على نموذج التظلم من شؤون الطلاب.
- يجب أن يتضمن التظلم على ما يلي:
- ماهي الإجراءات او الأفعال إن وجدت والتي قمت باتخاذها من قبل لحل المشكلة أو أي إجراء تعرفه قد تم من جانب الكلية.
- ما تتوقع ان يتم القيام به لحل مشكلتك.
- وسيتم البحث (التحقيق) في تظلمك في أسرع وقت ممكن في حدود الموارد المتاحة.
- سوف يتم إبلاغك بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها في خلال أسبوعين من تقديم التظلم.
- فعلى سبيل المثال، يمكن أن تحال شكاوك الى لجنة قضايا الطلاب لاتخاذ قرار. وقد تتلقى أي اعتذار، أو إيضاح عن كيفية تحسين الأنظمة في المستقبل. وإذا كانت الكلية ترى عدم اتخاذ أي إجراء آخر فسيتم إبلاغك بالأسباب.
- إذا كنت لاتزال غير راض فينبغي أن تحدد كتابة أسباب عدم رضاك وترسلها إلى لجنة تظلمات الطلاب. واللجنة ستراجع التظلم وتضع توصياتها.
- يتم اعلان الطالب بالرد في تظلمه في خلال أسبوعين.
- في حالة التظلم من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات او إعادة التقييم وذلك في ضوء نماذج الإجابة وتقدير الحالة بالقبول او الرفض.



جامعة حائل
University of Hail

- في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، ويتم إعلامه بعد اقراره واعتماده من المجالس المتخصصة.

آليات تقديم التظلمات وطرق التعامل معها

| م | خطوات تنفيذ العملية | المسئولية | النموذج المستخدم |
|---|---|-------------------|------------------|
| 1 | قد يكون رئيس القسم، المرشد الأكاديمي، المجلس الطلابي قادرين على مساعدتك فتوجه اليهم مباشرة. | الطالب نفسه | |
| 2 | إذا كنت غير قادر على حل تظلمك بطرق غير رسمية من خلال المناقشة والتوضيح، يمكنك التقدم بتظلم رسمي عن طريق لجنة قضايا الطلاب. ويجب أن يقدم التظلم كتابة بعد تعبئة النموذج. | الطالب نفسه | |
| 3 | سوف يتم إبلاغ الطالب المتظلم بنتائج التحقيق وأي إجراءات يتعين اتخاذها في خلال أسبوعين من تقديم التظلم | لجنة قضايا الطلاب | |
| 4 | إذا كان الطالب غير راض عن قرار اللجنة فينبغي أن يرفع كتابة أسباب عدم الرضا الى لجنة قضايا الطلاب. واللجنة ستراجع التظلم وتضع توصياتها. | الطالب نفسه | |
| 5 | يتم اعلان الطالب بالرد في تظلمه في خلال اسبوعين | لجنة قضايا الطلاب | |
| 6 | في حالة التظلم من نتيجة تقييم مقرر، تقوم الكلية باتخاذ ضوابط إعادة تقييم المقرر بما يسمح إعادة مراجعة الدرجات أو إعادة التقييم وذلك في ضوء نماذج الإجابة المعدة للمقرر من قبل أستاذ المقرر. | مجلس الكلية | |
| 7 | إعلام الطالب بنتائج عملية المراجعة فور اعتماد القرار بها من مجلس الكلية. | رئيس القسم | |
| 8 | في الحالات التي تتطلب موافقة مجلس القسم أو الكلية يتم إعلام الطالب بمقترح قرار حل المشكلة حال اقتراحه من قبل رئيس القسم بموجب التفويض، ويتم اعلامه بعد اقراره واعتماده من المجالس المتخصصة | رئيس القسم | |

يعتمد

1. معلومات شخصية رقم التظلم :

| | |
|-------------------|--|
| الاسم رباعي : | |
| الرقم الجامعي | |
| القسم | |
| المستوى | |
| البريد الالكتروني | |
| الهاتف المحمول | |

2. مضمون التظلم :

• هل اتخذت أي إجراء عن تظلمك (تكلمت مثلا مع أستاذ المقرر أو الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك؟

• ما هي المحصلة النهائية التي تريدها من تظلمك:

التوقيع:

التاريخ:



نموذج سجل تظلمات الطلاب

[illegible]

نموذج التقديم بشكوى

رقم الشكوى (للاستعمال الرسمي):

تاريخ التقديم بالشكوى:

| | |
|---|-------------------------------------|
| | |
| معلومات تخص مقدم الشكوى | |
| الاسم الرباعي: | الرقم الجامعي: |
| رقم الجوال: | رقم الهاتف الارضي: |
| البريد الالكتروني الجامعي: | البريد الالكتروني الخاص: |
| معلومات المشكو في حقه | |
| الاسم: | الوظيفة: |
| اذا كانت الشكوى ضمن مقرر دراسي معين يرجى ذكر اسم المقرر و الشعبة الدراسية. | اسم المقرر: رقم الشعبة الدراسية: |
| مضمون الشكوى (يرجى شرح مضمون و اسباب الشكوى و الاثباتات و ارفاق اية اوراق ثبوتية) | |
| | |
| تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى: | |

| | |
|---|-----------------|
| هل اتخذت اى اجراء عن شكواك (تكلمت مثلا مع منسق مقرررك او الشخص المسئول عن تقديم الخدمة عن موضوع شكواك) ؟ | |
| ما هى المحصلة النهائية التى تريدها لشكواك؟ | |
| تعهد | |
| أتعهد أنا الطالب/ الطالبة.....بأن كافة البيانات الواردة بهذه الشكوى صحيحة و أنه لا يقصد بها الكيد او النيل من سمعة المشكو في حقه، و أنني أتحمل المسؤولية كاملة في حال ثبوت عكس ذلك. | |
| اسم الطالب/الطالبة: | التوقيع: |
| استلام الشكوى (للاستعمال الرسمي) | |
| اسم المستلم: | طريقة الاستلام: |
| تاريخ استلام الشكوى: | |

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

