



3/45/21 352 وكالة الجامعة ا
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية

رؤية
VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف



آلية معتمدة للتعامل مع شكاوى الطلاب برنامج البكالوريوس في الدراسات الإسلامية



3/45/21 352 وكالة الجامعة ا
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية



اعتماد
NCAAA

جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



3/45/21 352 وكالة الجامعة
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف

مدخل

يسعى برنامج الدراسات الإسلامية إلى تحقيق نظام متكامل لفوائد السلوك وتعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم اتجاه العملية التعليمية بوجه خاص واتجاه لائحة الدراسة الجامعية بوجه عام، فأنشأ دليل الطالب الجامعي و دليل خدمة التوجيه والإرشاد الأكاديمي، ثم دليل التظلمات والشكاوى، وفعل إجراءات التظلم والشكاوى والتأديب بوسائل متنوعة ، لذا يأتي هذا التقرير من فريق المعيار الرابع الخاص بالطلاب لعرض آلية معتمدة ورسمية للتعامل مع الشكاوى ، وهو في هذا المنحى رتب منظومة متكاملة من الإجراءات الإدارية التي تطمح إلى جودة وعدالة التطبيق بما يتوافق والمعايير الأكاديمية وفق رؤية الجامعة ٢٠٣٠ .

الإطار الشكلي للآلية

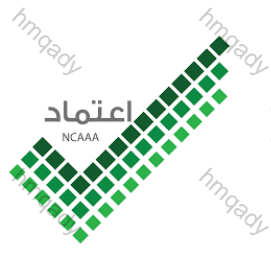
اتخذ العرف الجامعي اعتماد آلية التعامل مع الشكاوى بتشكيل لجنة مستقلة عليا على مستوى الكلية، من خلال رئاسة جهة إدارية ذات منصب تنفيذي من وكالة الكلية أو إدارة شؤون الطلاب أو الشؤون الأكاديمية وأمين اللجنة مقررأ لأعمالها واجتماعاتها وعضوية أعضاء هيئة التدريس مع التنبيه إلى أهمية انتداب طلاب مميزين بحسن السلوك والتفوق العلمي لممارسة أعمال اجتماعات اللجنة الموقرة وإيصال القرارات وتمثيل الطلاب في رفع الشكاوى والتظلمات .

أهداف اللجنة

- العمل على متابعة شكاوي الطلاب .
- التعامل لأمثل مع الشكاوى لتحقيق عدالة دائمة داخل الحرم الجامعي.



3/45/21 352 وكالة الجامعة ا
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف

• التعريف التطبيقي بقواعد السلوك وإجراءات التظلم والتأديب .

آلية العمل

١ - طرق تلقي الشكاوى ، وتقديمها :

- يتم تلقي الشكاوى عن طريق إنشاء صندوق الشكاوى لدى إدارة الكلية الموقرة، علاوة على تخصيص بريد الكتروني لإيداع الرسائل الالكترونية .
- يمكن للطلاب تقديم الشكاوى بإحدى الطرق الآتية :

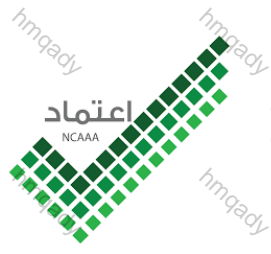
- ✓ استخدام النموذج المخصص لتقديم شكوى ورقية ووضعه في صندوق الشكاوى بالكلية. (مرفق النموذج)
- ✓ إرسال الشكاوى بالبريد الإلكتروني المخصص لشكاوى الطلاب .

٢ - جمع الشكاوى والنظر فيها :

- يتم فتح صندوق الشكاوى، اسبوعيا بواسطة لجنة الشكاوى ، أو من يعين من أعضائها لهذا الغرض ، ويثبت ذلك في محضر يسجل فيه وقت فتح الصندوق ، وبيانات الشكاوى الموجودة فيه ، وعددها ، والنظر في حيثياتها .
- تجمع الشكاوى المرسلة بالبريد الإلكتروني ، وترسل رسالة إلى مقدم الشكاوى تؤكد له استلام الشكاوى المرسلة منه .
- بعد تجميع الشكاوى يتم تسجيلها في محضر اجتماع اللجنة الأسبوعي ، ثم ترسل هذه الشكاوى في اليوم نفسه إلى المشكو في حقهم الذين يجب عليهم أن يرسلوا



3/45/21 352 وكالة الجامعة ا
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف

ردودهم على هذه الشكاوى إلى اللجنة مكتوب ا خلال ثلاثة أيام من تاريخ تسلمهم إياها .

- إذا كانت الشكاوى تتعلق بأي عضو من أعضاء لجنة الشكاوى فإن هذا العضو يستبعد من حضور الاجتماع الذي تتم فيه مناقشة موضوع الشكاوى المتعلقة به ؛ ضمناً لحيادية اللجنة ، ونزهاتها
- بعد رد المشكو في حقه على الشكاوى تعكف اللجنة على النظر في هذه الردود ، فإن رأتها مقنعة بلغتها إلى مقدميها ، وإلا قررت ما تراه مناسباً ، مع إبلاغ مقدميها بقرارها .
- في حالة عدم الرد على الشكاوى من قبل المشكو في حقه خلال المدة المذكورة يرفع الأمر إلى سعادة عميد الكلية لانتخاذ ما يراه مناسباً في هذا الشأن .

تقييم اللجنة

- وضع استبانة يستطلع فيها آراء الطلاب في أداء اللجنة.
- إنشاء قاعدة بيانات للجنة .
- إعداد تقارير دورية عن عمل اللجنة مع نهاية كل فصل دراسي .



3/45/21 352 وكالة الجامعة
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف

نموذج تقديم شكوى

معلومات مقدم الشكوى

الاسم :

الرقم الجامعي :

القسم :

المستوى :

الجوال :

البريد الالكتروني :

موضوع الشكوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....



3/45/21 352 وكالة الجامعة ا
1445/4/23 والجودة
07-11-2023 كلية الشريعة والقانون
برنامج: الدراسات
الإسلامية



جامعة الجوف
Jouf University



المملكة العربية
السعودية
وزارة التعليم
جامعة الجوف

هل تكلمت مع مشرفك الأكاديمي في شكواك

ماهو مقترحك لمعالجة محل الشكوى ؟

التاريخ :

التوقيع :