

# 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
5	المقدمة	
7	الحق في التظلم	أولاً
7	وقت التظلم	ثانياً
8	ضوابط طلب التظلم	ثالثاً
10 - 9	أنواع التظلمات وإجراءاتها	رابعاً
11	النماذج	
12	نموذج (1) رفع تظلمات الطلبة	
13	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،،،

يهدف هذا الدليل إلى توضيح الإجراءات المتبعة في تقديم التظلمات الأكاديمية وغير الأكاديمية، بهدف ضمان حقوق الطلاب وشفافية الإجراءات. يعتمد الدليل على سياسات الجامعة ويتيح للطلاب فرصة الطعن في القرارات التي يعتبرونها غير عادلة. تشمل التظلمات المتعلقة بالنتائج الأكاديمية أو التقديرات، مثل: - الدرجات النهائية للمقررات - قرارات الحذف والإضافة - قرارات الإنذار الأكاديمي أو الفصل وتمثل إجراءات التظلم الأكاديمي في مرحلة المناقشة مع عضو هيئة التدريس حيث على الطالب التواصل مع أستاذ المقرر خلال (5-7 أيام) من إعلان النتيجة لمناقشة استفساراته. - إذا لم يتم التوصل إلى حل مرضٍ، يمكن للطلاب التقدم بتظلم رسمي. وتقديم التظلم الرسمي حيث يتم تقديم طلب التظلم عن طريق نموذج رسمي يُتاح في مكتب الشؤون الأكاديمية أو عبر نظام الجامعة الإلكتروني. - يجب أن يتضمن الطلب: - اسم الطالب ورقم الهوية - المقرر المعني والدرجة المستأنفة - أسباب التظلم بوضوح - المستندات الداعمة (إن وجدت) ومن ثم يتم مراجعة التظلم من قبل القسم الأكاديمي كما يتم تشكيل لجنة أكاديمية لدراسة التظلم خلال (10-15 يوم عمل). - تتضمن اللجنة ممثلين عن القسم وأعضاء هيئة تدريس محايدتين. وبعد ذلك يتم إبلاغ الطالب بالقرار النهائي حيث يصدر القرار النهائي خلال (5 أيام عمل) من انتهاء مراجعة التظلم. - القرار نهائي وغير قابل للطعن إلا في حالة وجود خلل إجرائي.

التظلمات غير الأكاديمية تشمل هذه التظلمات الشكاوى المتعلقة بجوانب غير أكاديمية، مثل: - السلوكيات غير اللائقة من أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين - الخدمات الجامعية (الإسكان، المكتبة، الدعم الفني) - التمييز أو المعاملة غير العادلة وتمثل إجراءات التظلم غير الأكاديمي في تقديم الشكاوى الأولية حيث يتم التواصل مع الجهة المختصة مباشرة (مثل شؤون الطلاب أو مكتب الخدمات). - إذا لم يتم حل المشكلة، يمكن تقديم شكوى رسمية. حيث يتم تقديم الشكاوى الرسمية من قبل الطالب وذلك من خلال تقديم الطلب عن طريق نموذج رسمي (ورقي أو إلكتروني). - يجب تضمين: - اسم الطالب ورقم الهوية - تفاصيل الحادثة أو المشكلة - الأطراف المعنية - المستندات الداعمة (إن وجدت) و تحقيق اللجنة

المختصة يتم عن طريق تُشكّل لجنة تحقيق لدراسة الشكوى في غضون (10 أيام عمل). - يتم الاستماع لجميع الأطراف المعنية لضمان الشفافية. وإصدار القرار النهائي حيث يتم إبلاغ الطالب بقرار اللجنة خلال (5-10 أيام عمل) من انتهاء التحقيق. - يحق للطالب التقدم باستئناف لدى الإدارة العليا في حال عدم رضاه عن القرار. كما توجد سياسات عامة للتظلمات حيث جميع التظلمات تُقدّم خلال مدة لا تتجاوز 30 يوماً من وقوع الحادثة أو إعلان النتيجة. - يجب التعامل مع جميع التظلمات بسرية وحيادية لضمان عدم تعرّض الطالب لأي ضرر. - يحق للطالب متابعة طلبه والاستفسار عن حالة التظلم عبر القنوات المتاحة.

وانطلاقاً من واجب برنامج بكالوريوس المحاسبة 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 المحاسبة الحق في التظلم للجهة ذات الاختصاص من أي أمريراه منتقضا 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 رئيس البرنامج.

## ثالثاً: ضوابط طلب التظلم

- 1- تحاط كافة طلبات التظلم عند الضرورة بالسرية التامة
- 2- يحق للطالب/ة التقدم بطلبه الي رئيس برنامج بكالوريوس المحاسبة 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 و البريد 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 رئيس قسم المحاسبة.
  - 2- إذا كان التظلم ضد رئيس 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 رئيس 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.

## الخاتمة

يُعتبر هذا الدليل أداة لتعزيز الشفافية والعدالة في التعامل مع التظلمات.

حيث يسعى برنامج المحاسبة من خلال هذه الإجراءات إلى دعم حقوق الطلاب

وتوفير بيئة أكاديمية وإدارية عادلة تُمكنهم من تحقيق النجاح الأكاديمي والشخصي.

## ملاحظة:

للاستفسار أو تقديم التظلم، يُرجى التواصل مع: - وحدة الإرشاد الأكاديمي

مباشرة أو عبر المرشد الأكاديمي للطلاب.



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة الجوف  
كلية الأعمال  
قسم المحاسبة

# النماذج

نموذج (1)

سعادة الدكتور ..... حفظه الله

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/

نموذج (2)

سعادة الدكتور ..... حفظه الله

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/

التاريخ/

الاسم/

الجوال/

التوقيع/