

رابعاً: ضوابط تظلمات الطلاب والطالبات

حرصاً من جامعة الملك خالد على تقديم كافة الحقوق الأكاديمية، وغير الأكاديمية لطلابها وطالباتها، فقد قامت بتفعيل مجموعة من الإجراءات^٤ التي تضمن تمتعهم بكافة حقوقهم، وأداء كافة واجباتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية. لهذا تحرص الجامعة على توفير بيئة أكاديمية آمنة، وعادلة، وشفافة، من خلال إتاحة حق الشكوى، والتظلم، بما يحقق علاقات تواصل فعالة بين إدارة الجامعة، وكافة وحداتها الأكاديمية والإدارية، ويؤدي إلى أكبر قدر ممكن من الرضى. وتعد ضوابط التظلمات إحدى تلك الآليات حيث تهدف إلى تحقيق ما يلي:

١- الغرض من الضوابط:

- ضمان حق الطلبة في الحصول على خدمات أكاديمية وغير أكاديمية متميزة.
- ضمان حق الجامعة في تفعيل دورها بوصفها مؤسسة تربوية وأكاديمية ذات دور ريادي.
- تفعيل قيم العدالة، والمساواة، التي تتبناها الجامعة.
- تحقيق مستوى متميز من الرضى بين الطلبة والمستفيدين من خدمات الجامعة.
- تحديد إجراءات وضوابط التظلم وتقديم الشكاوى.
- الحصول على تغذية راجعة عن سياساتها، وقراراتها، وإجراءاتها المطبقة، وتحديد المتضرر منها بهدف التحسين والتطوير المستمر.

٢- أبواب اللائحة والمواد التابعة لها:

الباب الأول: مصطلحات الضوابط

المادة (١): مصطلحات الضوابط:

يقصد بالألفاظ والعبارات التالية المعاني الموضحة أمامها ما لم ينص على غير ذلك.

^٤ راجع أولاً: حقوق وواجبات طلاب الجامعة، البند ٣: آلية جامعة الملك خالد لتفعيل حقوق الطلاب وواجباتهم.

الجامعة: جامعة الملك خالد

الطلبة: جميع طلاب وطالبات الجامعة المقيدين في سجلاتها في المرحلة الجامعية.

اللائحة: ضوابط تنظم طلاب وطالبات جامعة الملك خالد.

لجنة الحقوق الطلابية: لجنة عليا يتم تشكيلها بقرار من مدير الجامعة.

اللجان الفرعية: اللجان المشكلة بقرارات مجالس الكليات.

التظلم: اعتراض الطالب على القرار الصادر ضده.

الشكوى الكيدية: هي الشكوى التي يقصد بها الإساءة إلى الطرف الآخر دون وجود واقع حقيقي أو سند لها.

صاحب الاختصاص: معالي مدير الجامعة، أو وكيل الجامعة كل حسب تخصصه، أو عميد الكلية، أو

رئيس القسم، حسب السياق الذي ترد فيه.

المادة (٢):

لكل طالب/طالبة الحق في التظلم للجهة ذات الاختصاص من أي أمر يراه منتقياً لأي من حقوقه،

أو لرفع ظلم يرى أنه قد وقع عليه.

الباب الثاني: تشكيل وعمل اللجان

المادة (٣): اللجنة العليا للتظلم (لجنة الحقوق الطلابية):

يتم تشكيلها بقرار من مدير الجامعة، وتتكون من خمسة أعضاء على الأقل، اثنين منهم من ذوي

الاختصاص في الشريعة والأنظمة. وتكون اللجنة مرتبطة بمدير الجامعة مباشرة، كما يجوز للجنة

الاستعانة بمن تراه من منسوبي الجامعة، ومن أهل الخبرة، سواء بحضور جلسة سماع التحقيق، أو

الاستفسار المباشر، وليس لمن تستضيفه اللجنة رأي، أو تصويت على الرأي.

المادة (٤): أهداف اللجنة:

١. إقرار مبدأ العدالة بين طلبة الجامعة.
٢. دعم حقوق الطلبة بما يتوافق مع الشريعة والأنظمة، واللوائح المطبقة بالجامعة.

المادة (٥): مهام اللجنة:

١. اقتراح اللوائح والأنظمة المختصة بحقوق الطلبة وواجباتهم، وما يتعلق بها من تظلم وشكوى، وتعديلها حسب الضرورة، ورفعها لمعالي مدير الجامعة لاعتمادها من مجلس الجامعة.
٢. إعداد ما يلزم من النماذج المستخدمة في التظلمات والشكاوى مثل:
 - نموذج (١): ويقدمه الطالب/الطالبة إلى عميد الكلية، أو رئيس اللجنة الفرعية بالكلية، للمطالبة بإعادة تصحيح ورقة إجابته، أو رفع ضرر وقع عليه.
 - نموذج (٢): ويقدمه الطالب/الطالبة لرئيس اللجنة العليا يعترض فيه على توصية اللجنة الفرعية بخصوص إعادة تصحيح ورقة إجابته، أو رفع ضرر وقع عليه.
٣. البت في القضايا المرفوعة إليها.
٤. النظر في الاعتراضات على قضايا الاستئناف ضد توصيات اللجنة الفرعية، ورفع التوصية لمعالي مدير الجامعة لاعتمادها وإقرارها.

المادة (٦): اجتماعات اللجنة:

تعقد اللجنة العليا اجتماعها بدعوة من رئيسها وفقاً للحاجة، ويكون انعقادها صحيحاً بحضور ثلثي الأعضاء، وتصدر قرارات اللجنة بأغلبية أصوات الحاضرين، وفي حالة تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي يضم رئيس اللجنة.

المادة (٧): اللجنة الفرعية لحقوق الطلاب وواجباتهم:

٥. تشكل لجنة فرعية على مستوى كل كلية بقرار من مجلس الكلية، ولا يقل عدد أعضائها عن ثلاثة أعضاء، ولها أن تستعين بمن تراه.

٦. تعقد اللجنة اجتماعاتها حسب الحاجة على ألا تقل اجتماعاتها عن اجتماع واحد كل فصل دراسي، ولها أن تستعين بمن تراه من منسوبي الكلية، أو الجامعة، من أهل الخبرة، سواء بحضور جلسة سماع التحقيق، أو الاستفسار المباشر، وليس لمن تستضيفه اللجنة توصية، أو تصويت على التوصية.

المادة (٨): مهام اللجنة الفرعية:

٧. توعية الطلبة بحقوقهم الجامعية، وطرق الحصول عليها عبر القنوات النظامية داخل الجامعة في إطار القواعد والأنظمة المعمول بها.

٨. النظر في القضايا التي تدخل ضمن نطاق عملها داخل الكلية، وترفع ما تراه لصاحب الاختصاص لاعتماده، وتنفيذه.

٩. قبول طلبات التظلم من الطلبة فيما يتعلق بحقوقهم، أو أي تعسف يتعرضون له، ويعتبر رأياً ابتدائياً ويصبح نهائياً إذا أقرته اللجنة العليا للتظلمات.

الباب الثالث: ضوابط وإجراءات التظلم

المادة (٩): ضوابط التظلم:

- ١- تحاط كافة طلبات التظلم عند الضرورة بالسرية التامة.
- ٢- يحق للطلاب/الطالبة التقدم بطلب إعادة النظر في درجاته إلي عميد الكلية، أو رئيس اللجنة الفرعية، وفق نموذج (١)، ثم يحال الطلب إلى اللجنة الفرعية.
- ٣- يجب ألا يتجاوز تقديم طلب التظلم خمسة عشر يوماً من الواقعة محل التظلم، ويسقط الحق في التظلم بعد مضي المدة المذكورة.
- ٤- يرفق مع طلب التظلم (نموذج ١) صورة من سجله الأكاديمي.
- ٥- تقبل اللجنة طلب التظلم عندما يتضح بالفحص أي من الحالات التالية:
 - اختلاف كبير في درجة الطالب في المقرر محل التظلم عن درجاته في المقررات الأخرى.

- وجود تظلم جماعي من الدرجات من أكثر من ٥٠% من الطلاب المسجلين للمقرر على أن تتبع الطرق النظامية لتقديم التظلم.
- ٦- يحق للجنة رفض قبول طلب التظلم إن ثبت عدم صحة تظلمه، أو ثبت تكرار تقديمه لطلبات تظلم ثبت عدم صحتها على أن يكون قرار الرفض مسبباً.
- ٧- في حالة رفض طلب التظلم تلتزم اللجنة الفرعية بإخطار الطالب إلكترونياً بأسباب الرفض.
- ٨- في حالة قبول طلب التظلم، تقوم اللجنة بمخاطبة أستاذ المقرر لإعادة النظر في درجات الطالب.
- ٩- يلتزم أستاذ المقرر بالرد على طلب التظلم المحال إليه في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ تسلمه الطلب.
- ١٠- يحق للجنة الفرعية مخاطبة ثلاثة من أساتذة التخصص، لإعادة النظر في درجة الطالب، والأخذ بمتوسط تقديراتهم لدرجات الطالب وذلك في أي من الحالات التالية:
 - وجود شبهة تعارض مصالح بين الطالب/الطالبة وأستاذ المقرر.
 - تأخر أستاذ المقرر عن تقديم الرد على طلب التظلم خلال المدة المقررة.
 - رفض أستاذ المقرر مراجعة تقديرات الطالب/الطالبة دون تحديد سبب مقنع للجنة.
 - تعذر الوصول لأستاذ المقرر لأي سبب كان.
- ١١- يحق أيضاً للطالب تقديم شكوى لرفع ما يراه ظلماً وقع عليه، أو انتقاصاً لأي من حقوقه الأكاديمية أو غير الأكاديمية من خلال نموذج (١).
- ١٢- يحق للجنة الفرعية توقيع العقوبة على الطالب/الطالبة إن تبين أن الشكوى المقدمة كيدية وفقاً للائحة تأديب الطلاب.
- ١٣- تلتزم اللجنة الفرعية بإخطار الطالب/الطالبة بنتيجة تظلمه خلال مدة أقصاها ثلاثون يوماً من تاريخ الإحالة، مع إعلامه بحقه في التظلم من قرارها أمام اللجنة العليا.
- ١٤- يحق للطالب/الطالبة التقدم بطلب للتظلم (نموذج ٢) من قرار اللجنة الفرعية أمام اللجنة العليا.

- ١٥- يجب تقديم نموذج (٢) للتظلم من قرار اللجنة الفرعية في مدة أقصاها خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بقرار اللجنة الفرعية، ويسقط حقه في التظلم بعد انقضاء هذه المدة.
- ١٦- في حالة رفع الطالب/الطالبة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية أمام اللجنة العليا، يتم إيقاف العمل بقرار اللجنة الفرعية حتى يتم البت في طلب التظلم.
- ١٧- لا تدخل فترات العطلات الرسمية في أي من المدد النظامية المذكورة سابقاً.
- ١٨- لا يجوز حضور الشخص المشكو في حقه أياً من اللجان أو الاجتماعات الرسمية التي قد تعقد للتصويت أو البت في قبول التظلم، أو نتيجه.

المادة (١٠): إجراءات التظلم

- ١- يتقدم الطالب/الطالبة بالتظلم إلى رئيس الجهة ذات الصلة بموضوع التظلم (الكلية / العمادة / الوكالة المختصة) أو الجهة التي يحددها لاستقبال طلبات التظلم.
- ٢- في حالة أن يكون موضوع التظلم ضد رئيس الجهة ذات الصلة باستقبال التظلمات يتم رفع التظلم إلى الرئيس المباشر لتلك الوحدة.
- ٣- يتم قيد التظلم المقدم من الطالب/الطالبة ويخطر به، مع تحديد تاريخ التقديم، وموعد إخطاره بنتيجة التظلم.
- ٤- يقوم رئيس الجهة ذات الاختصاص (الكلية / العمادة / الوكالة المختصة) باتخاذ الإجراءات النظامية لإحالة طلب التظلم إلى الجهات الكفيلة ببحث موضوع التظلم.
- ٥- تتبع الإجراءات الواردة في النموذج (٣) لمراجعة درجة طالب أو طالبة في أحد المقررات.
- ٦- يتم إبلاغ الطالب أو الطالبة بنتيجة التظلم كتابياً مع التوقيع باستلامها.

المادة (١١):

يعتمد مجلس الجامعة هذه الضوابط والمواد الخاصة بها.

المادة (١٢):

كل ما لم يرد فيه نص خاص في هذه الضوابط يطبق بشأنه نظام مجلس التعليم العالي والجامعات، ولوائحه التنفيذية، والأنظمة، والأوامر والقرارات السامية.

المادة (١٣):

يعمل بهذه الضوابط اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس الجامعة.

المادة (١٤):

لمجلس الجامعة حق تفسير مواد هذه الضوابط.

الباب الرابع (النماذج المستخدمة في التظلمات)

نموذج (أ)

نموذج تظلم طالب/طالبة من درجات الاختبار

اسم الطالب/الطالبة: تاريخ تقديم الطلب:

رقم الجوال (للتواصل): الرقم الجامعي:

البريد الإلكتروني:

القسم: الكلية:

رمز المقرر ورقمه: اسم المقرر:

التقدير المتوقع: التقدير المرصود:

المعدل التراكمي: اسم أستاذ المقرر:

المرفقات:

- ١

- ٢

- ٣

اسم الطالب/الطالبة:

التوقيع:

نموذج (٢)

نموذج شكوى طالب/طالبة من واقعة ظلم أو رفع الضرر

عزيزي الطالب/الطالبة: يرجى التأكد من استيفاء النموذج بالكامل حيث إنه يقع في صفتين

أولاً: بيانات الطالب:

اسم الطالب/الطالبة:

تاريخ تقديم الطلب:

رقم الجوال (للتواصل):

الرقم الجامعي:

القسم:

الكلية:

الجهة / الشخص المتظلم منه:

تاريخ حدوث الواقعة محل الشكوى:

ثانياً: بيانات الشكوى

الضرر أو الظلم الواقع على مقدم الشكوى:

ملخص موضوع الشكوى (بصورة متسلسلة وفق حدوثها):

الإثباتات (المستندات أو الشهود):

الخطوات السابقة التي اتخذت لمحاولة رفع الظلم أو حل المشكلة:

المرفقات:

- ١
- ٢
- ٣

إقرار: أقر أنا الطالب/الطالبة

بأن كافة البيانات الواردة بهذا التظلم صحيحة، وعلى مسؤوليتي الشخصية، ولا أقصد بها الكيد، أو النيل من سمعة المتظلم منه، وفي حالة ثبوت عكس ذلك أكون مستحقاً لتطبيق عقوبة الشكوى الكيدية.

توقيع الطالب/الطالبة:

اسم الطالب/الطالبة:

نموذج (٣)

آلية مراجعة تظلمات الطلبة من درجات التحريفي في أحد المقررات

(نموذج إرشادي لأعضاء لجان التظلمات وأعضاء هيئة التدريس)

تتبع الخطوات التالية لمراجعة درجات الطلاب في الاختبارات التحريفي:

يتم التأكد مما يلي:

- ١- تصحيح جميع أسئلة الاختبار.
- ٢- التأكد من إضافة درجات جميع الأسئلة للدرجة النهائية الممنوحة.
- ٣- التأكد من صحة جمع درجات الأسئلة، ومطابقتها للدرجة الممنوحة.
- ٤- في الأسئلة التي تحتوي على أسئلة فرعية (أ، ب، مثلاً) يتم التأكد من تصحيح جميع الأسئلة الفرعية، ووضع درجة كل منها داخل دائرة.
- ٥- مجموع درجات الأسئلة الفرعية مطابق للدرجة الكلية للسؤال.
- ٦- إن كان أستاذ المقرر يقوم بمراجعة النظم بنفسه، فيتم تصحيح الخطأ الناتج عن عدم تصحيح أحد الأجزاء الفرعية لأحد الأسئلة، وفي حالة تعذر وجود أستاذ المقرر يتم إحالة الأجزاء المطلوب إعادة تقييمها لأحد أساتذة التخصص الآخرين بمعرفة رئيس القسم.
- ٧- في جميع الأحوال يراجع صحة درجة المقام للدرجة الممنوحة من الأستاذ، فقد يقوم بتقييم الإجابة باعتبار الدرجة النهائية أقل من قيمتها الفعلية فيؤثر على درجة الطالب/الطالبة.
- ٨- التأكد من أن الدرجة الكلية تضمنت إضافة درجات العملي، أو الشفوي، أو أعمال السنة في المقررات التي تتضمن هذه الاختبارات، وفي هذه الحالة يتم التأكد من صحة الجمع.
- ٩- يقوم أستاذ المقرر، أو المكلف بعملية المراجعة بإعداد تقرير تفصيلي للجنة الفرعية عما تم في عملية المراجعة، مع تحديد أي تعديلات تمت نتيجة لعملية المراجعة.

- ١٠- تتولى اللجنة الفرعية للتظلمات إخطار وكالة الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية بالنتيجة المعدلة لاتخاذ الإجراءات النظامية لتعديل النتيجة المعلنة.
- ١١- تتولى اللجنة الفرعية حفظ التظلم ونتيجته بملف الطالب/الطالبة.
- ١٢- تتولى اللجنة الفرعية الرد على مقدم التظلم كتابة، وتفيده بنتيجة بحث تظلمه.