



دليل ضوابط تظلم الطلاب

قسم التمريض

كلية العلوم الطبية التطبيقية

الرقم: _____ التاريخ: _____



المحتوى

1	مقدمة.
2	الغرض من دليل ضوابط تظلم الطلاب.
3	أهداف دليل ضوابط تظلم الطلاب.
4	مصطلحات دليل ضوابط تظلم الطلاب
5	الحق في التظلم.
6	اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب.
7	مهام اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب.
8	ضوابط طلب التظلم.
9	إجراءات التظلم.
10	اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب.
11	أهداف اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب.
12	مهام اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب.
13	الضوابط الخاصة بطلب وتقديم الاستئناف الرسمي من قرار اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب.
14	اعتماد الضوابط.
15	النماذج المستخدمة في التظلمات.
16	نموذج (1) تظلم طالب/ة من درجات الاختبار.
17	نموذج (2) شكوى طالب/ة من واقعة ظلم أو رفع الضرر.
18	نموذج (3) آلية مراجعة تظلمات الطلبة من درجات التحريفي في أحد المقررات.

التاريخ:

الرقم:



مقدمة:-

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسولنا الأمين وعلى آله وأصحابه اجمعين، أما بعد حرصنا من قسم التمريض كلية العلوم الطبية التطبيقية على تقديم كافة الحقوق الأكاديمية وغير الأكاديمية للطلاب، فقد وضع قسم التمريض دليل لضوابط تظلم الطالب/ة الجامعي واجراءاته بما يضمن تمتع الطلاب بكافة حقوقهم، وأداء كافة واجباتهم الأكاديمية وغير الأكاديمية، ويأمل قسم التمريض ان تكون هذه القواعد إضافة مهمة في مسعي قسم التمريض الدائم للحفاظ على بيئة تعليمية تتميز بضبط السلوك العام والتزام الاخلاق الفاضلة والتفوق العلمي وحفظ الحقوق لطلاب قسم التمريض ومنسوبيه.

الغرض من دليل ضوابط تظلم الطلاب:-

يرى قسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية ان من الضروري وضع سياسة وإجراءات واضحة لتظلم الطلاب، يضمن حصول جميع الطلاب على حقوقهم، كما يضمن للقسم قدرته على تأدية رسالته.

أهداف دليل ضوابط تظلم الطلاب:-

- ضمان حق الطالب بقسم التمريض في الحصول على خدمات أكاديمية وغير أكاديمية متميزة.
- ضمان حق قسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية في تفعيل دوره بوصفه مؤسسة تربوية وأكاديمية ذات دور ريادي.
- تفعيل قيم العدالة والمساواة التي يتبناها قسم التمريض.
- تحقيق مستوى متميز من الرضى بين الطلاب والمستفيدين من خدمات القسم.
- تحديد إجراءات وضوابط التظلم وتقديم الشكاوى.
- الحصول على التغذية الراجعة عن السياسات والقرارات والإجراءات المطبقة بهدف التحسين المستمر.

مصطلحات دليل ضوابط تظلم الطلاب:-

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

- الجامعة: جامعة الباحة.
- الكلية: كلية العلوم الطبية التطبيقية.
- القسم: قسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية.
- الطلاب: جميع طلاب وطالبات قسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية.

الرقم:

التاريخ:



- **الدليل:** ضوابط تظلم طلاب وطالبات قسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية.
- **اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب:** اللجنة المشكلة بقرار مجلس الكلية. (رئيس لجنة الإرشاد الأكاديمي _ منسق القسم_ رئيس القسم_ الوكيل_ العميد).
- **اللجنة الدائمة لحماية حقوق الطالب:** لجنة عليا يتم تشكيلها بقرار من مدير الجامعة.
- **التظلم:** اعتراض الطالب/ة على القرار الصادر ضده.
- **الشكوى الكيدية:** هي الشكوى التي يقصد بها الإساءة الي الطرف الآخر دون وجود واقع حقيقي أو سند لها.
- **صاحب الاختصاص:** معالي مدير الجامعة، أو وكيل الجامعة للشئون التعليمية كل حسب تخصصه، أو عميد الكلية، أو رئيس القسم، أو منسق القسم حسب السياق الذي ترد فيه.

الحق في التظلم:-

للطالب داخل قسم التمريض الحق في التظلم للجهة ذات الاختصاص من أي أمر يراه منتقضا لحقوقه الأكاديمية، أو غير الأكاديمية.

اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة:-

- تشكل اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب على مستوى قسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية بقرار من مجلس الكلية ولا يقل أعضاؤها عن ثلاثة أعضاء ولها أن تستعين بما تراه (رئيس لجنة الإرشاد الأكاديمي_ منسق القسم_ رئيس القسم_ الوكيل_ العميد).
- تعقد اللجنة إجتماعها حسب الحاجة على ألا تقل إجتماعاتها عن إجتماع واحد كل فصل دراسي ، ولها أن تستعين بما تراه من أهل الخبرة من منسوبي القسم أو الكلية أو الجامعة ، لحضور جلسة سماع التحقيق أو الإستفسار المباشر ويكون رأى استشاري.

الرقم: _____ التاريخ: _____



مهام اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة:-

- توعية الطلاب بحقوقهم الجامعية داخل قسم التمريض ، وطرق الحصول عليها عبر الطرق النظامية داخل القسم والكلية والجامعة في إطار القواعد والأنظمة المعمول بها.
- النظر في القضايا التي تدخل في نطاق عملها داخل قسم التمريض ، وترفع ما تراه لصاحب الاختصاص لاعتماده وتنفيذه.
- قبول طلبات التظلم من الطالب/ة فيما يتعلق بحقوقه ، أو أي تعسف يتعرض له ، ويعتبر رأيها ابتدائيا ويصبح نهائيا إذا أقرته اللجنة العليا للتظلمات وحماية حقوق الطالب.

الضوابط الخاصة بطلب وتقديم التظلم:-

- تحاط كافة طلبات التظلم عند الضرورة بالسرية التامة.
 - يحق للطالب/ة التقدم بطلب إعادة النظر في درجاته الي عميد الكلية ، أو رئيس اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة ، وفق (نموذج 1) ثم يحال الطلب الي اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة .
 - يجب الا يتجاوز تقديم طلب التظلم خمسة عشر (15) يوما من الواقعة محل التظلم ، ويسقط الحق في التظلم بعد مضي المدة المذكورة.
 - يرفق مع طلب التظلم (نموذج 1) صورة من سجل الطالب/ة الأكاديمي.
 - تقبل اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة طلب التظلم عندما يتضح بالفحص أي من الحالات التالية:
- ✚ اختلاف كبير في درجة الطالب/ة في المقرر محل التظلم عن درجاته في المقررات الأخرى.
- ✚ وجود تظلم جماعي من الدرجات من أكثر من 25% من الطلاب المسجلين للمقرر على ان تتبع الطرق النظامية لتقديم التظلم.

الرقم: _____ التاريخ: _____



- يحق للجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة رفض قبول طلب التظلم ان ثبت عدم صحة تظلمه ، أو ثبت تكرار تقديمه لطلبات التظلم وثبت عدم صحتها على ان يكون قرار الرفض مسببا.
- في حالة رفض طلب التظلم تلتزم اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة بإخطار الطالب/ة الكترونيا بأسباب الرفض.
- في حالة قبول طلب التظلم ، تقوم اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة بمخاطبة رئيس قسم التمريض المعني لتشكيل لجنة لإعادة التصحيح.
- يلتزم رئيس قسم التمريض المعني بالرد على طلب التظلم المحال اليه في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ تسلمه الطلب.
- يحق للطالب/ة تقديم شكوى لرفع ما يراه ظلما وقع عليه ، أو انتقاصا لأي من حقوقه الأكاديمية أو غير الأكاديمية من خلال (نموذج 1).
- إذا كان التظلم ضد طالب آخر أو موظف أو عضو هيئة تدريس فيتم رفعه إلى رئيس قسم التمريض.
- إذا كان التظلم ضد رئيس قسم التمريض فانه يرفع مباشرة الى اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة بقسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية.
- إذا كان التظلم ضد عميد الكلية أو أحد وكلاء الكلية أو وكيلاتها فانه يرفع مباشرة الى اللجنة الدائمة لحماية حقوق الطالب/ة.
- إذا كان التظلم في الفصل الصيفي فانه يرفع مباشرة الى اللجنة الدائمة لحماية حقوق الطالب بالجامعة.
- التزام الطالب بالحضور شخصيا في الوقت والمكان المحددين في حال طلب الادارة ذلك ، مع التنبيه على أن عدم الحضور دون عذر مقبول يعد تنازلا عن الإستمرار في نظر الشكوى.
- استلام الطالب/ة لسند الإفادة برقم وتاريخ الشكوى يفيد تسليمه للشكوى وقيدها بسجل الجهة.
- لا يحق لطالب/ة التقدم بأكثر من شكوى لذات الواقعة أو الموضوع.

الرقم:

التاريخ:



- يحق للجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة توقيع العقوبة علي الطالب/ة إن تبين أن الشكوى المقدمة كيدية وفقا للائحة تأديب الطلاب.
- تلتزم اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب/ة بإخطار الطالب/ة بنتيجة تظلمه خلال مدة أقصاها ثلاثون يوما من تاريخ الإحالة ، مع إعلامه بحقه في التظلم من قرارها أمام اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب بالجامعة.
- يحق للطالب/ة التقدم بطلب للتظلم (نموذج 2) من قرار اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب بقسم التمريض أمام اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب بالجامعة.
- يجب تقديم (نموذج 2) للتظلم من قرار اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب بقسم التمريض في مدة أقصاها خمسة عشر يوما من تاريخ إبلاغه بقرار اللجنة الفرعية ، حقه في التظلم بعد انقضاء هذه المدة.
- في حالة رفع الطالب/ة لتظلم من قرار اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب بقسم التمريض أمام اللجنة العليا الدائمة بالجامعة ، يتم إيقاف العمل بقرار اللجنة الفرعية حتى يتم البت في طلب التظلم.
- لا تدخل فترات العطلات الرسمية في أي من المدد النظامية المذكورة سابقا.
- لا يجوز حضور الشخص المشكو في حقه أيا من اللجان أو الاجتماعات الرسمية التي قد تعقد للتصويت أو البت في قبول التظلم ، أو نتيجته.

إجراءات التظلم:-

- يتقدم الطالب/ة بالتظلم الي رئيس الجهة ذات الصلة بموضوع التظلم (القسم / الكلية / العمادة / الوكالة المختصة) أو الجهة التي يحددها لاستقبال طلبات التظلم.
- في حالة ان يكون موضوع التظلم ضد رئيس الجهة ذات الصلة باستقبال التظلمات يتم رفع التظلم الي الرئيس المباشر لتلك الوحدة.

الرقم: _____ التاريخ: _____



- يتم قيد التظلم المقدم من الطالب/ة ويخطر به ، مع تحديد تاريخ التقديم ، وموعد اخطاره بنتيجة التظلم.
- يقوم رئيس الجهة ذات الاختصاص (القسم / الكلية / العمادة / الوكالة المختصة) باتخاذ الإجراءات النظامية لإحالة طلب التظلم الي الجهات الكفيلة ببحث موضوع التظلم.
- تتبع الإجراءات الواردة في (النموذج 3) لمراجعة درجة طالب/ة في أحد المقررات.
- يتم ابلاغ الطالب/ة بنتيجة التظلم كتابيا مع التوقيع باستلامها.

اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب:-

أهداف اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب:-

- إقرار مبدأ العدالة بين طلاب الجامعة.
- دعم حقوق الطلاب بما يتوافق مع الشريعة والأنظمة واللوائح المطبقة بالجامعة.

مهام اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب:-

- اقتراح اللوائح والأنظمة المختصة بحقوق وواجبات الطالب/ة ، وما يتعلق بها من تظلم وشكوى وتعديلها حسب الضرورة ، ورفعها لمعالي مديرالجامعة لاعتمادها من مجلس الجامعة.
- اعداد ما يلزم من النماذج المستخدمة في التظلمات والشكاوى.
- البت في القضايا المرفوعة اليها.
- النظر في الاعتراض على توصيات اللجنة الفرعية ، ورفع التوصيات الي وكيل الجامعة للشئون التعليمية لاعتمادها وإقرارها.



الرقم: _____ التاريخ: _____

الضوابط الخاصة بطلب وتقديم الاستئناف الرسمي من قرار اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب بقسم التمريض - كلية العلوم الطبية التطبيقية:-

من اهم الضوابط الموضوعية والاجرائية المتعلقة بتقديم طلب استئناف على قرار صدر من اللجنة الفرعية بكلية العلوم الطبية التطبيقية:-

- في حال عدم اقتناع الطالب بنتيجة الشكوى الرسمية فان لديه الخيار في الاستئناف وتقديم الطلب الى اللجنة العليا الدائمة لحماية حقوق الطالب بناء على اللوائح ذات العلاقة (وذلك باستخدام النموذج رقم 2 في الملحق).
- ان يكون تقديم الطلب خلال 15 يوم من تاريخ اعلان القرار إذا تم بالطريقة الصحيحة.
- ان يكون الطلب مقدماً خطياً ومرفقاً معه كل المستندات (ان وجدت) التي تبرره وتدعمه.
- خلال اسبوعين من استلام الاستئناف سيتم انعقاد اجتماع مع اللجنة بشكل عادل وواضحة في الاعتبار قواعد المساواة والعدالة ، ويمنح فرصة للطرفين فرصة يقدم فيها كل منهم حالته.
- سيكون قرار لجنة التظلمات بالجامعة قراراً نهائياً، وابلغ القرار كتابياً الى الاطراف المعنية خلال فترة زمنية قدرها اسبوع واحد من تاريخ انعقاد اجتماع لجنة التظلمات بالجامعة.

اعتماد دليل ضوابط تظلم الطلاب:-

يعتمد مجلس الكلية دليل ضوابط تظلم الطلاب بقسم التمريض _ كلية العلوم الطبية التطبيقية.

❖ كل ما لم يرد فيه نص خاص في هذا الدليل يطبق بشأنه نظام مجلس الجامعة ولوائحه التنفيذية والأنظمة والأوامر والقرارات السامية.

❖ يعمل بهذا الدليل اعتباراً من تاريخ اعتمادها من مجلس الكلية.

التاريخ:



النماذج المستخدمة في التظلمات

نموذج (1) تظلم طالب/ة من درجات الاختبار

	اسم الطالب/ة		تاريخ تقديم الطلب
	رقم الجوال (للتواصل)		الرقم الجامعي
			البريد الإلكتروني
	القسم		الكلية
	رمز المقرر ورقمة		إسم المقرر
	التقدير المتوقع		التقدير المرصود
	المعدل التراكمي		اسم استاذ المقرر
<u>المرفقات:-</u>			
.1			
.2			
.3			
			اسم الطالب
			التوقيع

الرقم:

التاريخ:



نموذج (2) شكوى طالب/ة من واقعة ظلم أوقف ضرر

أولاً: بيانات الطالب/ة:-			
تاريخ تقديم الطلب	اسم الطالب/ة		
الرقم الجامعي	رقم الجوال (للتواصل)		
البريد الإلكتروني			
الكلية	القسم		
تاريخ حدوث الواقعة			
الشكوى			
ثانياً: بيانات الشكوى:-			
<u>الضرر أو الظلم الواقع على مقدم الشكوى:-</u>			
<u>ملخص موضوع الشكوى (بصورة متسلسلة وفق حدوثها):-</u>			

التاريخ:

الرقم:



<u>الإثباتات (المستندات أو الشهود):-</u>	
.1	
.2	
.3	
<u>الخطوات السابقة التي اتخذت لمحاولة رفع الظلم أو حل المشكلة:-</u>	
<u>المرفقات:-</u>	
.1	
.2	
.3	
<u>إقرار: أقر أنا الطالب/ة</u>	
<p>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 مستحقا لتطبيق عقوبة الشكوى الكيدية.</p>	
	اسم الطالب/ة
	التوقيع

الرقم: _____ التاريخ: _____



نموذج (3)

آلية مراجعة تظلمات الطلاب 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:

- تصحيح جميع أسئلة الاختبار.
- التأكد من إضافة درجات جميع الأسئلة للدرجة النهائية الممنوحة.
- التأكد من صحة جمع درجات الأسئلة ، ومطابقتها للدرجة الممنوحة.
- في الأسئلة التي تحتوي علي أسئلة فرعية (أ ، ب ، ج مثلا) يتم التأكد من تصحيح جميع الأسئلة الفرعية ووضع درجة كل منها داخل دائرة.
- مجموع درجات الأسئلة الفرعية مطابق للدرجة الكلية للسؤال.
- يراجع صحة درجة المقام للدرجة الممنوحة من الأستاذ ، فقد يقوم بتقييم الإجابة باعتبار الدرجة النهائية أقل من قيمتها الفعلية فيؤثرعلى درجة الطالب/ة.
- التأكد من ان الدرجة الكلية تضمنت إضافة درجات العملي ، والشفوي ، وأعمال السنة في المقررات التي تتضمن هذه الاختبارات ، وفي هذه الحالة يتم التأكد من صحة الجمع.
- تقوم اللجنة المشكلة لإعادة التصحيح بإعداد تقرير تفصيلي لرئيس قسم التمريض عما تم في عملية المراجعة ، مع تحديد أي من التعديلات تمت نتيجة لعملية المراجعة.
- يقوم رئيس قسم التمريض بتعبئة نموذج تعديل الدرجة وتوقيعه ورفعاه لسعادة عميد كلية التمريض لاعتماده.

الرقم:

التاريخ:



- يقوم عميد كلية التمريض بإخطار عمادة القبول والتسجيل لتعديل الدرجة ، وإرفاق صورة للجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب.
- تتولي اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب حفظ التظلم ونتيجته بملف الطالب/ة.
- تتولي اللجنة الفرعية لحماية حقوق الطالب الرد علي مقدم التظلم كتابة ، وتفيده بنتيجة بحث تظلمه.

التاريخ:

الرقم:

