

دليل الشكاوى و التظلمات
(الخاص بالطلاب)



قسم علم النفس
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY



كلية الآداب والعلوم الإنسانية
FACULTY OF ARTS AND HUMANITIES



دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بالطلاب)

٢٣ - ٢٤ م - ٢٣ م

كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس
FACULTY OF ARTS AND HUMANITIES
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بالطلاب)



تمهيد :

حرصاً منا على نشر الوعي بين طالب وطالبات قسم علم النفس بما يحتاجون إليه من أدلة تعريفية ولوائح تنظيمية تساعدهم في إتمام دراستهم بكل يسر وسهولة نضع بين يديك هذا الدليل الذي يحمل عنوان :

دليل الشكاوى والتظلمات

وهو يهدف إلى إعطاء الطالب / الطالبة فكرة حول أحقيته في التظلم للمطالبة بحقوقه الأكاديمية وغير الأكاديمية ، والوقت المحدد لذلك مع بعض الضوابط التي يجب على طالب / طالبة قسم علم النفس أن يكون على علم تام بها لتسهيل له تحقيق أهدافه في مسيرته التعليمية ..



دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بالطلاب)



مقدمة :

تلتزم جامعة الملك عبد العزيز للمستفيدين بتقديم خدمات ذات جودة تلائم احتياجاتهم وتوقعاتهم والتواصل الفعال معهم، ولتعزيز ذلك توظف آليات مختلفة للتغذية الراجعة بما في ذلك الاقتراحات والملاحظات و الشكاوى والثناء، لمعرفة مستوى الخدمات المقدمة من جامعة الملك عبد العزيز وتحليل مواطن القوة والضعف في الأداء بهدف تطويرها. كما تدرك الجامعة أنه في بعض الأحيان على الرغم من كل الجهود التي تبذلها قد لا يكون المستفيد راضياً عن طريقة أداء الخدمة وله الحق بالتقدم بالشكاوى.

كما تحرص كلية الآداب والعلوم الإنسانية بكافة منسوبيها بالشطرين على استقبال كافة ملاحظات الطلاب والطالبات. واستقبال شكاوهم وتظلماتهم وتعمل على بحثها والتثبت منها، والتعامل معها بكل موضوعية ومهنية وسرية. ومتابعتها إلى أن يتم حلها.

الأهداف والغرض :

يهدف دليل الشكاوى إلى:

- ضمان وحماية حق المستفيد في الشكوى، والملاحظات والاقتراحات والثناء.
- حل جميع الشكاوى الموجهة من قبل المستفيدين بطريقة فعالة. وفي الوقت المناسب الذي يؤدي إلى تعزيز رضا وثقة العملاء.
- إطلاع المستفيد على الإجراءات الداخلية والخارجية لمعالجة الشكاوى والملاحظات والاقتراحات والثناء.
- ضمان تطبيق عملية التعامل مع الشكاوى. بصورة فعالة وكفاءة وفق منهجية واضحة ومعلنة، وفترة زمنية محددة. تحسين الأداء وزيادة رضا العميل بخدمات جامعة الملك عبد العزيز.
- تعزيز الرقابة والمسائلة على الخدمات المقدمة من جامعة الملك عبد العزيز.
- الحد من الاحتكاك بين المراجعين ومنسوبي الجامعة.

سياسة الشكاوى :

تسعى جامعة الملك عبد العزيز إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلائم احتياجات وتوافق مع توقعات المستفيد .

كما تدرك بأن للمستفيد الحق في تقديم الشكاوى والملاحظات والثناء وترحب بها وتؤمن أنها وسيلة فعالة لتطوير وتحسين خدماتها وسياساتها. وتعمل على تحقيق ذلك من خلال اعداد وتطبيق فعال لنظام شكاوى يتوافق مع المواصفات الدولية الأيزو . (١٠٠٠٢:٢٠١٨)

دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بالطلاب)



مبادئ توجيهية لمعالجة الشكاوى :

تعتمد جامعة الملك عبد العزيز على المبادئ التالية للتغذية الراجعة والشكاوى :

- 1- **الرؤية:** تلتزم الجامعة بنشر وإعلان المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى بوضوح وعبر وسائل متعددة.
- 2- **إمكانية الوصول:** تضمن الجامعة أن عملية معالجة الشكاوى متاحة لرافعيها وسهلة الفهم والاستخدام مع تفاصيل تحديد وحل الشكاوى.
- 3- **الاستجابة:** تلتزم الجامعة بالرد على الشكاوى وفقاً لجدول زمنية محددة سلفاً لدينا.
- 4- **الموضوعية:** سنتناول كل شكوى بأسلوب موضوعي ومنصف وغير متحيز من خال عملية التعامل مع الشكاوى.
- 5- **التكليف:** عملية معالجة الشكاوى مجانية لمقدمي الشكاوى.
- 6- **السرية:** سوف نلتزم السرية التامة في التعامل مع الشكاوى بموجب القانون المعمول به.
- 7- **منهج الاهتمام بالعميل:** مصالح العملاء قبل كل شيء في نهجنا في التعامل مع الشكاوى.
- 8- **المساءلة:** سنضمن المساءلة والإبلاغ عن الإجراءات والقرارات فيما يتعلق بمعالجة الشكاوى بوضوح.
- 9- **التحسين المستمر :** التحسين المستمر لعملية معالجة الشكاوى والخدمات هو أحد الأهداف الرئيسية الدائمة لجامعة الملك عبدالعزيز.

المادة الأولى الحق في التظلم :

للطالب الحق في التظلم للجهة محل الشكاوى من أي أمر يراه منتقفاً لحقوقه الأكاديمية أو غير الأكاديمية.

المادة الثانية وقت التظلم :

على الطالب التظلم خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ يوماً من تاريخ نشوء الحق المطالب به، ولا يقبل أي تظلم بعد مضي هذه المدة.

كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس
FACULTY OF ARTS AND HUMANITIES
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بالطلاب)



المادة الثالثة ضوابط طلب التظلم وآليته :

الطريقة الأولى :

الدخول إلى نظام الدخول الموحد- الخدمات الأكاديمية- نظام المعاملات الإلكترونية.ERS وإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور-تقديم معاملة عمادة شؤون الطلاب- وحدة حماية حقوق الطالب.

طريقة تقديم معاملة إلكترونية

- ① الدخول على موقع الجامعة www.kau.edu.sa
- ② إختيار أيقونة الخدمات الإلكترونية.
- ③ إختيار أيقونة أنا العزيزي
- ④ ادخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بك ثم اضغط على دخول.
- ⑤ إختيار على نظام المعاملات الإلكتروني للطلاب ERS.
- ⑥ اضغط على تقديم معاملة. الجهة: عمادة شؤون الطلاب - المركز: وحدة حماية حقوق الطالب

DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY

دليل الشكاوى و التظلمات (الخاص بالطلاب)



الطريقة الثانية :

زيارة وحدة حقوق الطالب عمادة شؤون الطلاب. الدور الأول بجوار المركز الإعلامي.
هاتف (٠١٢٦٩٥٢٠٠٠) التحويلة. (٦٤٧٢١-٦١٤١٨)

على الطالب تقديم طلب التظلم مشتملا على الآتي:

- ١- المعلومات الشخصية (الاسم رقم، السجل المدني، والرقم الجامعي، واسم الكلية. ووسائل الاتصال به الهاتف، والبريد الإلكتروني.
- ٢- تحديد موضوع التظلم وبيان الوقائع بشكل متسلسل.
- ٣- تحديد الشخص أو الجهة المتظلم منها.
- ٤- تحديد الضرر.
- ٥- أسباب التظلم.
- ٦- الخطوات السابقة التي قام بها الطالب. لمحاولة حل الموضوع.
- ٧- تحديد الطلب المراد.
- ٨- إيراد أي معلومات يراها الطالب مؤثرة؟
- ٩- إرفاق الوثائق التي تثبت صحة التظلم.
- ١٠- توقيع الطالب وتاريخ تقديم الطلب.

كلية الآداب والعلوم الإنسانية
قسم علم النفس
FACULTY OF ARTS AND HUMANITIES
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY