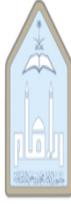




# دليل شكاوى أعضاء هيئة التدريس في برنامج الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية

لعام ١٤٤٥هـ

المعتمد في مجلس القسم رقم (١٠)  
بتاريخ ١٤٤٥/٤/٢٢هـ



## الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة اللازمة لتنمية احتياجات المؤسسات التربوية والتعليمية،

وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.



## الرسالة:

إعداد كفاءات قيادية ومهنية وبحثية متخصصة في الإدارة والتخطيط التربوي، من خلال مقررات تواكب التوجهات العلمية وتلبي احتياجات سوق العمل ومتطلبات المجتمع.

## الأهداف:

١. إكساب الخريجين القدرات القيادية في مجال الإدارة والتخطيط التربوي لتلبية احتياجات المؤسسات التربوية والتعليمية والمجتمعية.
٢. تعزيز البحث العلمي وتطوير مهارات الخريجين البحثية وتوظيفها في حل القضايا التعليمية والتربوية مع الالتزام بالأخلاقيات العلمية والمهنية.
٣. دعم المسؤولية المجتمعية وتطوير مهارات الخريجين لتقديم الخدمات التدريبية والبحثية والاستشارات في تخصص الإدارة والتخطيط التربوي.

## الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة الازمة لتلبية احتياجات المؤسسات التربوية والتعليمية،  
وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.



## فهرس المحتويات

١	مقدمة:
٢	الهدف من الدليل:
٣	سياسة التعامل مع الشكاوى:
٤	إجراءات التعامل مع الشكاوى:
٥	قنوات استلام الشكاوى:

**الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية**

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة اللازمة لتنمية احتياجات المؤسسات التربوية والعلمية،

وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.

## مقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلوة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، وعلى آله وأصحابه ومن اهتدى بهداه إلى يوم الدين؛ أما بعد:

فانطلاقاً من حرص جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية على رفع مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس، وتعزيز قيم الولاء والانتماء لمجتمع أكاديمي قائم على العدالة والمساواة، يأتي إعداد هذا الدليل ليوضح سياحة برنامج الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية في التعامل مع الشكاوى المقدمة من أعضاء هيئة التدريس في البرنامج، بالإضافة إلى بيان إجراءات التعامل مع الشكاوى، وقنوات إيصال الشكاوى.

والله ولي التوفيق...

الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة اللازمة لتنمية احتياجات المؤسسات التربوية والعلمية،

وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.

## الهدف من الدليل:

- إقرار إدارة برنامج الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية بحق عضو هيئة التدريس في تقديم الشكوى.
- بيان المعلومات الازمة حول كيفية ووسيلة تقديم الشكوى من قبل عضو هيئة التدريس بالبرنامج.
- ضمان أن تكون سياسة وإجراءات التعامل مع الشكاوى واضحة ومفهومة لجميع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج.

## سياسة التعامل مع الشكاوى:

تلزם إدارة برنامج الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية بمعالجة شكاوى أعضاء هيئة التدريس، والتي تصلها عبر قنوات التواصل الرسمية الموضحة في هذا الدليل، بسرية تامة، ومهنية عالية، وحيادية وموضوعية منصفة غير متحيز؛ وفي أسرع وقت ممكن. كما تعتمد إدارة البرنامج التعامل مع بعض شكاوى أعضاء هيئة التدريس وملحوظاتهم كمدخلات لتحسين الأداء.

## إجراءات التعامل مع الشكاوى:

### الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة الازمة لنيلية احتياجات المؤسسات التربوية والتعليمية

وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.



- تقوم إدارة برنامج الدكتوراه بقسم الإدارة التربوية بدراسة الشكاوى معلومة المصدر، والمستلمة عبر القنوات المحددة في حينها، والتواصل مع مقدم الشكوى في حال الحاجة لجمع معلومات إضافية.
- يتم تصنيف الشكاوى إلى:
  - (١) شكاوى عادية: وهي الشكاوى التي لا يترتب على التأخر في حلها أضرار على المشتكى أو على البرنامج، والقسم.
  - (٢) شكاوى عاجلة: وهي التي يترتب على التأخر في حلها أضرار على المشتكى أو على البرنامج والقسم.
  - (٣) شكاوى ليست من اختصاص البرنامج: وهي التي تدخل ضمن اختصاص جهات أخرى في الجامعة، فيتم إحالتها للجهة المختصة.
- يتم الرد على الشكاوى العادية في مدة لا تتجاوز ٦ أيام عمل، ويتم الرد على الشكاوى العاجلة في مدة لا تتجاوز يومي عمل عبر نفس وسيلة رفع الشكوى المستخدمة.
- تحرص إدارة البرنامج على حل الشكاوى والظلمات بصورة ودية ما أمكن، ومناقشة ما يلزم منها خلال جلسات مجلس القسم.
- إذا انتهت المدة المحددة للرد على الشكوى دون حصول عضو هيئة التدريس عليه، أو تعذر تقديم الحل له من قبل إدارة البرنامج والقسم، أو في حال عدم قبوله بالحل ورغبته بالظلم، فيحق له رفع الشكوى إلى عمادة كلية التربية.

**الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية**

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة الازمة لتلبية احتياجات المؤسسات التربوية والتعليمية،

وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.

## قنوات استلام الشكاوى:

تتيح إدارة البرنامج أكثر من وسيلة لإيصال الشكوى المقدمة من عضو هيئة التدريس، من باب تسهيل رفع وإيصال الشكوى، حيث يمكن رفع الشكوى لإدارة البرنامج، والقسم عن طريق:

١/ البريد الإلكتروني أ- لإدارة البرنامج: [d.ed@imamu.edu.sa](mailto:d.ed@imamu.edu.sa)

ب- لقسم الإدارة التربوية: [info.epa@imamu.edu.sa](mailto:info.epa@imamu.edu.sa)

٢/ نظام تواصل؛ باتباع الخطوات التالية: <https://crm.imamu.edu.sa>



**الرؤية: التميز علمياً وبحثياً ومهنياً في الإدارة التربوية**

الرسالة: إعداد وتأهيل الكفاءات القيادية المهنية المتخصصة اللازمة لتلبية احتياجات المؤسسات التربوية والتعليمية،

وتقديم الأبحاث والاستشارات العلمية المتخصصة في مجال الإدارة التربوية في ضوء الاحتياجات التنموية ومتطلبات التنافسية الدولية.