



المملكة العربية السعودية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

كلية العلوم

## آلية التعامل

مع شكاوى الطلبة ومقترحاتهم



## مقدمة:

في كلية العلوم، نهتم بطلابنا. نلتزم الكلية بأن تقدم للطلاب وللطالبات بيئة تعليمية متميزة من شأنها أن تعرض الطلبة لفرص عديدة للاكتشاف والتطوير الذاتي. نحن نقدر توقعات الطلبة تقديراً عالياً: التميز في التدريس، وتشجيع الابتكار والإبداع، وتبادل الأفكار بحرية، والاحترام، ونقدم في الكلية بشطريها (طلاب وطالبات) مجموعة متكاملة من الخدمات لتحسين النجاح الأكاديمي للطلاب. هذه القيم والتوقعات هي روح الخطط التشغيلية للكلية. لذلك تعتبر الكلية أن تسجيل الطالب هو العقد الاجتماعي الأول بين الطالب والكلية ليصبح شريكاً في النجاح.

توفر كلية العلوم بيئة داعمة للطلبة ومستجيبة لمخاوفهم المثارة بشفافية وموضوعية من خلال "لجنة شكاوى الطلاب" يرأسها عميد الكلية وعضوية وكيل الكلية للشؤون التعليمية ورئيس مجلس الطلاب ومدير شؤون الطلاب ورئيس وحدة الإرشاد الأكاديمي.

هذا، وتعتبر الكلية إجراءات شكاوى الطلاب فرصة لمراقبة خدماتها وتقديم الملاحظات. قد تكون هناك أوقات يشعر فيها الطلاب أنهم لم يتلقوا جودة عالية من التعليم أو مستوى الخدمة التي يحق لهم توقعها بشكل معقول. هذه المشاكل تحتاج إلى معالجة للتأكد من أنها طبيعية. تم تصميم عملية الشكاوى لتوفير فرصة للطلاب لتقديم شكوى حول خدمات الكلية أو موظفيها. تتعهد الكلية بالتحقيق في جميع القضايا التي تثار والتعامل معها من خلال عملية عادلة ومتسقة وفي الوقت المناسب وسهلة المتابعة.

## أولاً: حقوق وواجبات الطلاب

كما هو موضح في رسالة للكلية "توفير أفضل بيئة أكاديمية للطلبة ليكونوا منتجين وناجحين في حياتهم المهنية وتوجيه البحث العلمي في خدمة قضايا المجتمع وسوق العمل" وأحد أهداف الكلية "توفير تعليم متميز لتنمية قدرات الطلبة على التفكير الناقد وحل المشكلات باستخدام المنهج العلمي للتواصل بشكل فعال"، يتضح جلياً أن الكلية ملتزمة بخدمة الطلبة وتعمل على توفير بيئة أكاديمية تضمن حماية الحقوق الفردية بشكل أفضل من خلال الالتزام الجماعي بالاحترام المتبادل وفق ما تقتضيه اللوائح.

المتعلقة بـ "الحقوق والقواعد والمسؤوليات" الصادرة عن عمادة القبول والتسجيل في شكل كتيبات من مكاتب الإرشاد الأكاديمي بالكلية في كلا الفرعين وهي منشورة على الموقع الإلكتروني للكلية ويشار إليها في اللقاءات المفتوحة مع الطلبة المستجدين. يتعرف الطلبة من خلالها جيداً على حقوقهم ومسؤولياتهم ومن كذلك خلال كتيبات وأيضاً عبر الموقع الإلكتروني لعمادة القبول والتسجيل وإعادة نشرها في الصفحة الرئيسية للكلية، حيث يمكن للطلبة العثور على معلومات تفصيلية واضحة تتعلق بما يلي:

- [حقوق الطالب الجامعي](#)
- [حقوق الطالب وواجباته من منظر الحودة](#)
- [قواعد تظلم الطالب](#)
- [لائحة تأديب الطلاب](#)
- [الغش في الاختبار ومخالفة قواعد الاختبار \(المادة 38\)](#)

## ثانياً: إجراءات الشكاوى والتظلم

### 1. الخطوة الأولى (غير رسمية)

في كثير من الحالات، يمكن حل النزاعات حول تطبيق أو تفسير السياسة من خلال التواصل داخل قسم أو وحدة معينة أو الشخص المعني (على سبيل المثال، أعضاء هيئة التدريس والموظفين). في كلية العلوم، أنشأنا آلية فعالة لمعالجة المظالم تستند إلى الحوار والشفافية كخطوة أولى، سعياً لبدء علاقات بناءة والحفاظ عليها بمرور الوقت. في الواقع، يمكن حل العديد من طلبات التظلم عن طريق الصلح المُرضي. قد يتخذ القرار شكل الاعتذار، ورد الحقوق، وإعادة الحقوق للأطراف المتضررة.

### 2. الخطوة الثانية (رسمية)

إذا لم يتم حل المشكلة في الخطوة السابقة، يمكن للطالب الانتقال إلى الخطوة الرسمية من خلال تقديم بيان مكتوب بخط اليد إلى عميد الكلية. يجب أن يتضمن هذا البيان ما يلي:

- تحديد المعلومات الشخصية (الاسم، رقم التسجيل المدني، الرقم الجامعي، التخصص) ووسائل الاتصال (الهاتف، البريد الإلكتروني)
- عرض تفاصيل الوقائع ذات الصلة التي تشكل أساس التظلم بشكل تسلسلي.
- تحديد هوية الشخص أو مقدم الطلب.
- تحديد الضرر
- أسباب التظلم.
- الخطوات السابقة التي اتخذها الطالب لمحاولة حل الموضوع.
- تحديد الطلب المطلوب.
- أي معلومة يرى الطالب أنها فعالة.
- إرفاق المستندات التي تثبت صحة الشكوى.

في كلتا الخطوتين ، يحصل الطالب على الرد والملاحظات المناسبة في الوقت المناسب.

في كلية العلوم، يمثل الطالب "مجلس طلاب كلية العلوم"، الذي يعزز المصالح المشتركة للطلاب ويوجد أيضاً منتديان لطلبة كلية العلوم: منتدى الطالبات ومنتدى مناقشة الطلاب تعتبر الكلية كلا المنتديين فرصة لتعليقات الطلاب والتي تمكن الكلية من رصد أي خلل، ثم علاج في وقت مبكر.

تضمن قيادة الكلية التعامل مع الشكاوى والملاحظات باحترام وسرية وعلى الفور دون أي عواقب سلبية على مقدم الشكوى، من أجل ضمان التحقيق في جميع الشكاوى بشكل كامل كجزء من التزام الالتزام بالمساءلة إذا لزم الأمر، والتحسين المستمر والشفافية في الإجراءات.

## مراجعة ورقة الامتحان

فيما يتعلق بمراجعة ورقة الامتحان أو درجته، يكون الإجراء كما يلي:

- يمكن للطلاب ملء استمارة طلب لدى وكيل الكلية للشؤون التعليمية.
- يتم إرسال هذا النموذج المعبأ إلى رئيس القسم المختص
- يعطي رئيس القسم ورقة امتحان الطالب مصحوبة بنموذج حل الامتحان إلى هيئة تدريس مستقلة للإبلاغ عن نتيجة المراجعة.
- وكيل الكلية للشؤون التعليمية يتلقى الملاحظات
- يتلقى الطالب القرار في غضون 7 أيام عمل من الطلب الكتابي.

علاوة على ذلك، أنشأت كلية العلوم رابطاً على الصفحة الرئيسية لأية اقتراحات أو شكاوى مع الحفاظ على طريقة الخصوصية.



## بيانات التواصل



تسعد كلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

بتواصلكم معها من خلال الوسائل الآتية:

البريد الإلكتروني  
science@imamu.edu.sa

الهاتف  
0112594523

نظام تواصل عبر الرابط : <https://crm.imamu.edu.sa> ثم اختيار كلية العلوم



كما يمكن التواصل مع الأقسام العلمية من خلال الإيميل الرسمي لكل قسم



قسم الكيمياء  
Chemistry@imamu.edu.sa

قسم الرياضيات والإحصاء  
Math-stat@imamu.edu.sa



قسم الأحياء  
Biology@imamu.edu.sa

قسم الفيزياء  
Physics@imamu.edu.sa



@Science\_imamu

Sc.imamu.ed.sa