



جامعة فهد بن سلطان  
FAHAD BIN SULTAN UNIVERSITY

## آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجامعة

### الهدف:

تماشياً مع التزامها تجاه الطلاب أولاً ، تبنت جامعة فهد بن سلطان هذه السياسة لمساعدة الطلاب والموظفين على حد سواء في حل مخاوف الطلاب وشكاويهم بشكل بناء وسريع وعادل. عند ظهور مخاوف بسيطة ، يتم تشجيع الطلاب على تحديد موعد مع عضو هيئة التدريس أو الموظف المعني بشكل مباشر بالمخاوف. عادة يمكن حل المشكلة بشكل مرض من خلال التواصل الصادق والمفتوح مع عضو هيئة التدريس أو الموظف. يجب أن يكون الاجتماع مع عضو هيئة التدريس أو الموظف هو الخطوة الأولى في حل المشكلة. ومع ذلك ، في الحالات التي لم تسفر فيها المناقشات غير الرسمية عن حل مرضٍ ، أو عندما تكون المسألة أكثر جدية ، تنص السياسة التالية على اتباع عملية رسمية بدرجة أكبر. ستتم مراقبة الشكاوى المقدمة بموجب هذه السياسة ومراجعتها لتمكين الجامعة من تحسين العمليات والخدمات باستمرار لدعم تعلم الطلاب. يتم تحديد حقوق الطلاب ومسؤولياتهم فيما يتعلق بهذه السياسة في ملحق هذه السياسة

يتم التعامل مع الشكاوى والاقتراحات الواردة بنفس طريقة التعامل مع التعليقات الواردة من الاستطلاعات. تراقب الجامعة أيضاً وسائل التواصل الاجتماعي للحصول على إحساس أفضل بمزيد من الحادثة فيما يتعلق بأراء المستفيدين وما يعجبهم وما يكرهون. بينما يتم التعامل مع القضايا المثارة على الفور ، يتم أخذ الاقتراحات والتحسينات على محمل الجد وجذب الانتباه على مستوى الإدارة العليا.

### التعريف:

الشكاوى: هي ادعاء من أحد الطلاب أنه كان هناك ( في حالة فردية ) تطبيق تعسفي أو تمييزي لسياسات جامعة فهد بن سلطان أو عدم التصرف وفقاً لسياسات جامعة فهد بن سلطان فيما يتعلق بالطلاب.

### التطبيق والنطاق:

تنطبق هذه السياسة على شكاوى الطلاب حول أي جانب من جوانب عملية التدريس والتعلم

لن يتم اتخاذ أي إجراء بشأن الشكاوى الكيدية أو مجهولة المصدر

يجب أن يكون المشتكي قادراً على إثبات أن الشكاوى قد تم تقديمها دون حقد وأنها تستند إلى دليل على أن المشتكي يعتقد بصدق ومعقول أنه صحيح إلى حد كبير. يجب على المسؤولين عن حل الشكاوى بموجب هذه السياسة اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان حماية المشتكي ضد أي اتهامات أو إيذاء لاحق

الطلاب والموظفون المشاركون في النظر في المخاوف والشكاوى وحلها لهم حقوق ومسؤوليات مختلفة ، والتي تم تحديدها في ملحق السياسة



## آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجامعة

### السياسات:

- قبل تقديم شكاوى رسمية مكتوبة ، يتم تشجيع الطلاب على السعي لحل أي مشكله تواجههم من خلال إثارتها ومناقشتها بشكل غير رسمي مع أعضاء هيئة التدريس أو الموظفين ذوي الصلة الأكثر ارتباطاً بالمسألة. عادة يمكن حل المشكلة بشكل مرض من خلال التواصل الصادق والمفتوح مع هيئة التدريس أو الموظف.
- من المتوقع أن يتعامل الموظف الذي لديه مشكله مع المتعلم بطريقة مفتوحة ومهنية وأن يتخذ إجراءات معقولة وسريعة لمحاولة حلها بشكل غير رسمي.
- إذا لم يتم التعامل مع المشكلة او الشكاوى بشكل مرض من خلال الاجتماع مع الموظف أو عضو هيئة التدريس ، يجب على الطالب عرض مخاوفه على المشرف الاكاديمي أو رئيس القسم الأكاديمي غالباً ما يكون المشرف أو الرئيس قادرًا على حل المشكلة بشكل مرض
- يتم تشجيع الطالب الذي يكون غير متأكد من كيفية البحث عن حل غير رسمي للقلق على طلب المشورة من نائب الرئيس لشؤون الطلاب.
- إذا لم يكن من الممكن حل المشكلة بشكل غير رسمي بعد التواصل مع الموظف أو عضو هيئة التدريس والمشرف أو الرئيس ، فيجوز للطالب تقديم شكاوى رسمية
- يجب على الطالب الذي يرغب في تقديم شكاوى رسمية تقديمه كتابيًا وتسليمها إلى نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية يدويا او عبر البريد الالكتروني
- يجب تقديم الشكاوى المكتوبة في غضون شهر واحد بعد حدوث الإجراء أو الأمر الذي أدى إلى الشكاوى ، الا اذا وافق نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية على استلامها بعد هذا الإطار الزمني.
- إذا كانت الشكاوى تتعلق بنائب الرئيس ، فيجب توجيهها إلى الرئيس



جامعة فهد بن سلطان  
FAHAD BIN SULTAN UNIVERSITY

## آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجامعة

- يجب على من يتلقى شكوى طالب الاعتراف بها كتابيًا في غضون ثلاثة أيام عمل. يجب عليه أيضًا تقديم الشكوى في الكلية أو القسم أو مكتب القسم ذي الصلة ويجب عليه الاحتفاظ بملف لجميع الوثائق المتعلقة بالنظر في الشكوى
- يجب على نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية أو المدير التأكد من أن أي موظف ورد اسمه في الشكوى يتلقى نسخة في أقرب وقت ممكن عمليًا
- يجب أن ينظر نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية في الشكوى وفقًا لمبادئ النزاهة، ويجب أن يضمن أن جميع أطراف الشكوى قد حصلوا على الفائدة الكاملة من هذه المبادئ.
- إذا كانت الشكوى تتعلق بسياسة أو إجراء جامعي ، وإذا كان للشكوى ، في رأي نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية ، جوهرها ، فيجب على نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية أن يرتب لمراجعة السياسة أو الإجراء ذي الصلة ، بهدف منع تكرار وضمن التحسين المستمر
- إذا كان حل الشكوى ينطوي على إجراء تأديبي محتمل لأحد الموظفين ، فيجب على نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية اتباع الإجراءات المناسبة الموضحة في دليل الجامعة. إذا لم يكن نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية لديه سلطة على الموظف ، فيجوز له إحالة توصية لاتخاذ إجراء تأديبي إلى المشرف المناسب
- يجوز لأي طرف في الشكوى غير راضٍ عن القرار الصادر من نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية بموجب هذه السياسة تقديم استئناف إلى نائب الرئيس.
- يجب تقديم الاستئناف كتابيًا في غضون أسبوعين من القرار الصادر من نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية.
- يجب تقديم الاستئناف كتابيًا في غضون أسبوعين من القرار الصادر من نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية



جامعة فهد بن سلطان  
FAHAD BIN SULTAN UNIVERSITY

## آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجامعة

- سينظر نائب الرئيس في الوثائق ذات الصلة ويمكنه ، وفقاً لتقديره ، استشارة نائب الرئيس للشؤون الأكاديمية الذي اتخذ القرار. يجوز لنائب الرئيس أيضاً مقابلة أي أطراف في الشكاوى.
- إذا قرر أن عملية الشكاوى قد أجريت وفقاً لهذه السياسة وكانت النتيجة مناسبة ، فيجوز لنائب الرئيس رفض الاستئناف
- سيقوم نائب الرئيس بإبلاغ قرار الاستئناف الخاص به كتابياً إلى اطراف الشكاوى
- سيقوم نائب الرئيس أيضاً بإبلاغ أي موظف غير راضٍ عن عملية شكاوى الطلاب بالخطوات المتاحة لهم بموجب قواعد وأنظمة الجامعة.
- إذا تم توجيه الشكاوى الأصلية إلى نائب الرئيس ، يجب تقديم أي استئناف إلى الرئيس. سيتم النظر في هذا الاستئناف والبت فيه ، وفقاً لعمليات الاستئناف المتسقة مع تلك المنصوص عليها في هذه السياسة ، من قبل الرئيس أو من ينوب عن الرئيس.
- سيتم اعتبار جميع المعلومات المتعلقة بالطلاب سرية ومحمية بموجب قواعد ولوائح الجامعة



جامعة فهد بن سلطان  
FAHAD BIN SULTAN UNIVERSITY

## آلية لرفع الشكاوى والمقترحات داخل الجامعة

### قنوات استقبال الشكاوى والمقترحات:

تتيح جامعه فهد بن سلطان استقبال الشكاوى والمقترحات عن طريق البريد الالكتروني من خلال  
[webmaster@fbsu.edu.sa](mailto:webmaster@fbsu.edu.sa)

كما هو موضح في موقع الجامعة الرسمي بالضغط علي كلمه ايميل وسوف يتم نقلك الي صفحه الايميل

إتصل بنا	روابط مفيدة	روابط سريعة	مركز الطلاب
966-14-4252500+ 0557263666 خريطة الجامعة info@fbsu.edu.sa ص.ب 15700 ، تبوك 71454 المملكة العربية السعودية	2022-2023 التقويم الأكاديمي 2023-2024 التقويم الأكاديمي طلب التحاق مبدئي اون لاين تقديم طلب وظيفة خريطة الموقع التحويلات الداخلية (Ar) التحويلات الداخلية (En)	أخبار الرياضة دورات تدريبية برامج الماجستير	دليل الطالب كتالوج الجامعة دليل الطالب الارشادي ألبوم الصور جدول الفصل الدراسي الصيفي 2023-2022

جامعة فهد بن سلطان جميع الحقوق محفوظة © 2018  
واتصلائكم الرجاء إيميل دائرة تقنية المعلومات

الضغط علي كلمه ايميل

New Message  
webmaster@fbsu.edu.sa  
Subject

كتابه المقترح او الشكوى

### مدة إغلاق الشكوى:

يتم حل الشكوى وإغلاقها في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ الشكوى. في حال تجاوزت الشكوى الوقت المحدد لحلها وإغلاقها من الفريق المختص يتم تصعيد الشكوى